2011
—
2012

# Rapport annuel de gestion

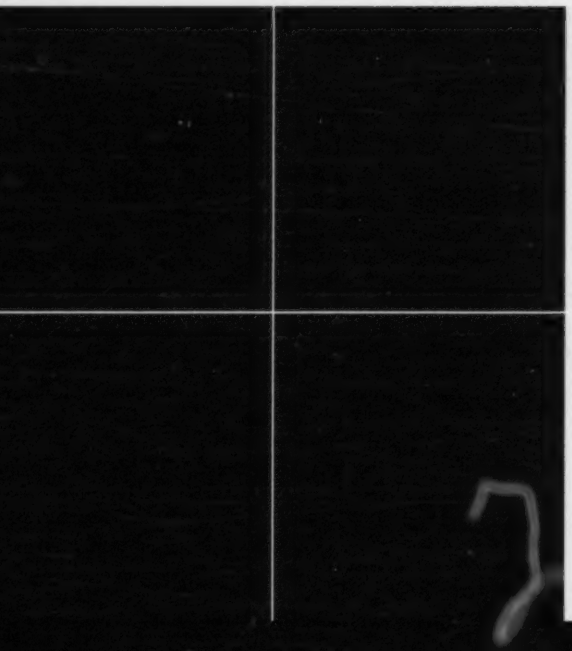
**Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles**

Québec

2011
2012

# Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles



Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

**Sites Internet**
www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

**Demandes de renseignements**
Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* des sites Internet

**Capsules d'information**
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 – français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

**Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes (ATS)**
Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

**Rédaction épicène**
Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

**Glossaire**
Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

ISBN Version imprimée : 978-2-550-66019-4
ISBN Version électronique : 978-2-550-66020-0

© Gouvernement du Québec – 2012
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

## Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2012.

Ce rapport complète la reddition de comptes au regard du *Plan stratégique 2008-2012* et présente les résultats liés aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts réalisés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité. Il contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

**Diane De Courcy**

Québec, novembre 2012

## Message du sous-ministre

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
et ministre responsable de la Charte de la langue française
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un important effort de gestion axée sur les résultats de l'ensemble du personnel du Ministère. Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

**Robert Baril**

Montréal, novembre 2012

## Table des matières


Déclaration de la direction 6
Rapport de validation des résultats 7
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 8
L'année 2011-2012 10
Faits saillants des résultats obtenus en 2011-2012 11
Synthèse des résultats 15

**PERFORMANCE 2011-2012**
PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012* 22
Enjeu 1 – L'engagement réciproque de l'immigration et de la société québécoise 22
Orientation 1 – Valeurs communes 22
Enjeu 2 – L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions 26
Orientation 2 – Immigration 26
Enjeu 3 – La réussite de la francisation des personnes immigrantes et de leur intégration 34
Orientation 3 – Harmonisation des services gouvernementaux 34
Orientation 4 – Francisation 38
Orientation 5 – Intégration 42
Enjeu 4 – Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats 56
Orientation 6 – Performance organisationnelle 56
Orientation 7 – Ressources humaines 62
VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE 66
PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2011* 69
CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 81

**GESTION DES RESSOURCES**
Ressources humaines 92
Ressources financières 98
Ressources informationnelles 103

**ANNEXES**
1. Glossaire 108
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 110
3. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 111
4. Organigramme 112

## Déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice 2011-2012, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2008-2012*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012*.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Les membres de la direction,

**Robert Baril**
Sous-ministre et sous-ministre adjoint
à l'Administration et à la Transformation p. i.

**Claire Deronzier**
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

**Yvan Turcotte**
Sous-ministre adjoint à la Francisation et à l'Intégration

Montréal, novembre 2012

## Rapport de validation des résultats

Monsieur Robert Baril
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, et compte tenu des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

**Manon Beauregard**

Montréal, novembre 2012

## Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

**Mission**

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

**Vision**

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

**Valeurs**

L'éthique constitue une préoccupation importante au sein du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

**Domaines d'intervention**

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation;
- Offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics;
- Contribue à la mise en œuvre de la *Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre*.

Les lois et règlements dont l'application relève du la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2012, sont énumérés à l'Annexe 2.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Celui-ci verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 3.

**Partenaires**

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des entreprises, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

## L'année 2011-2012

Certains aspects des contextes externe et gouvernemental peuvent avoir des conséquences sur les activités ministérielles. En 2011-2012, l'augmentation marquée des demandes d'immigration des candidates travailleuses qualifiées et candidats travailleurs qualifiés a eu certains effets sur le délai de traitement des demandes. L'Asie a connu la hausse la plus forte en 2011 (140 %). Elle était suivie du Moyen-Orient (22 %) qui avait déjà connu en 2010 une augmentation de 119 %. La situation politique précaire au Moyen-Orient au cours des dernières années peut expliquer l'intérêt pour l'immigration au Québec.

De plus, en juillet 2011, Citoyenneté et Immigration Canada a restreint le dépôt des demandes de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés en limitant à 10 000 par année le nombre de nouvelles demandes présentées (un maximum de 500 demandes pour chacune des 29 professions prioritaires admissibles dans ce programme). Ces restrictions ont entraîné une hausse significative des demandes d'immigration au Québec des travailleuses et travailleurs qualifiés.

Les objectifs du gouvernement de réduire la croissance de ses dépenses et de respecter ainsi son engagement à éliminer le déficit ont également marqué certains résultats et ont exigé la révision de certaines cibles, notamment celle touchant la formation du personnel.

## Faits saillants des résultats obtenus en 2011-2012

### IMMIGRATION

- 49 509 certificats de sélection du Québec délivrés en 2011, ce qui représente une baisse de 8,8 % par rapport à 2010. (p. 27)

- 51 737 personnes immigrantes admises en 2011. La cible minimale fixée à 52 400 dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2010* n'a pas été atteinte. (p. 26)

- Campagne de promotion Internet de grande envergure en France et au Brésil avec une approche ciblée auprès des candidates et candidats ayant un diplôme de formation privilégié par le Québec. La campagne a attiré dans Internet au total près de 210 000 visiteurs uniques en six semaines. Parallèlement, les activités de recrutement pour soutenir les besoins immédiats des employeurs se sont intensifiées, avec la tenue de deux éditions des Journées Québec. Celles-ci ont rassemblé en France près de 60 entreprises qui ont rencontré plus de 2 000 candidates et candidats et réalisé près de 300 embauches. (p. 27)

- Réception de 4 549 demandes de parrainage visant 9 098 personnes, depuis le début du Programme spécial de parrainage humanitaire conçu pour venir en aide aux personnes touchées par le séisme survenu en Haïti en janvier 2010 et délivrance de 6 379 certificats de sélection au 31 mars 2012. L'examen des demandes se termine au premier trimestre de 2012-2013. (p. 27)

- Hausse de 21,3 % du nombre d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et de 26,5 % du nombre de travailleuses et travailleurs temporaires présents au Québec qui ont déposé une demande de certificat de sélection du Québec en vue d'obtenir la résidence permanente au Québec. Ce double progrès par rapport à l'année 2010 est largement attribuable au Programme de l'expérience québécoise, lancé en février 2010. (p. 31)

- Traitement prioritaire de 3 448 demandes de certificat de sélection, déposées par des travailleuses et travailleurs qualifiés et diplômés dans un domaine répondant aux besoins prioritaires du marché du travail québécois. C'est 14,9 % de plus que la cible fixée. (p. 30)

- Placements d'une valeur totale de près de 849 millions de dollars dans le cadre du programme Investisseurs. En conséquence, Investissement Québec a pu autoriser le versement d'une aide financière de 54,6 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises du Québec. (p. 32)

- Signature, en juin 2011, d'une entente avec Investissement Québec afin d'accroître la capacité du Québec à traiter rapidement et efficacement les demandes des immigrantes et immigrants investisseurs. En vertu de cette entente, Investissement Québec prend en charge l'analyse des dossiers ainsi que certaines vérifications documentaires. (p. 33)

- Recours aux tests standardisés des compétences linguistiques, rendus obligatoire en décembre 2011, pour les nouvelles candidates et nouveaux candidats du Programme régulier des travailleurs qualifiés qui souhaitent obtenir des points à la grille de sélection pour leurs compétences linguistiques en français (personnes requérantes et conjointes et conjoints) et en anglais (personnes requérantes seulement). (p. 90)

## FRANCISATION

- Augmentation de 55,4 % du nombre de personnes immigrantes jointes par les services de francisation du Ministère par rapport aux résultats de 2007-2008, soit pendant les quatre années couvertes par le *Plan stratégique 2008-2012*. Ce résultat dépasse largement la cible de 20 %. (p. 38)

- 5 054 élèves inscrits à la francisation en ligne en 2011-2012, soit une hausse de 10,8 % par rapport à l'année 2010-2011. Plus de 70 % de ces élèves ont suivi le cours à partir de l'étranger dans 81 pays. (p. 38)

- Augmentation de 24,2 % du nombre de personnes ayant participé aux cours spécialisés de niveau avancé à temps partiel par rapport à 2007-2008. Par ailleurs, le cours spécialisé *Administration, droit et affaires* a débuté en mode expérimental en février 2012. (p. 41)

- 105 partenaires à l'étranger, répartis dans 28 pays, ayant une entente avec le Ministère pour offrir des cours de français aux personnes sélectionnées par le Québec. (p. 40)

- 10 nouveaux services liés à la francisation des personnes immigrantes implantés durant la période du *Plan stratégique 2008-2012*. (p. 40)

- Mise en place d'un référentiel commun pour l'évaluation et l'enseignement du français aux personnes immigrantes en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. (p. 34)

## INTÉGRATION

- 10 159 personnes, dont 4 712 femmes, sensibilisées aux valeurs communes du Québec par les sessions *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* ou par leur participation au Service d'intégration en ligne. Ces résultats incluent les 1 783 personnes qui ont été sensibilisées aux valeurs communes de la société québécoise dans les activités de soutien à la francisation. (p. 22)

- Au 31 mars 2012, 88,7 % des mesures de l'ensemble des ministères et organismes associés au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* et 77 % des mesures sous la responsabilité du Ministère réalisées ou en voie de l'être. (p. 24, 25)

- 17 projets visant à soutenir les Québécoises issues de l'immigration dans l'atteinte de leur autonomie et de leur pleine participation à la société retenus pour financement, à la suite des États généraux sur la situation des femmes immigrées et racisées au Québec, qui se sont tenus en janvier 2012. Parmi ceux-ci, on compte 1 projet national sous la responsabilité de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, 5 projets à Montréal et 11 en région. (p. 24)

- Participation de 245 entreprises aux projets de *Défi Montréal* qui vise la concertation et la mobilisation des acteurs socioéconomiques de l'île de Montréal ainsi que l'insertion et le maintien en emploi des personnes immigrantes. (p. 25)

- Embauche de 1 148 personnes, dont 43,3 % de femmes, grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Un suivi, effectué trois mois après la fin de la subvention, démontre que 82,9 % des personnes ayant occupé un emploi subventionné par le PRIIME étaient toujours en emploi. (p. 25)

- 81 professions, métiers et fonctions réglementés couverts, au 31 mars 2012, par des arrangements de reconnaissance mutuelle dans le but de faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. (p. 42)

- En juin 2011, signature du protocole d'application de l'Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants; en février 2012, signature d'une Déclaration commune de coopération en matière de mobilité professionnelle et d'intégration des migrants entre le Québec et la Catalogne. (p. 42, 43)

- Près de 300 personnes embauchées dans le cadre des deux missions *Journées Québec* organisées en France en 2011. Une trentaine d'entreprises québécoises ont participé à chacune de ces missions et les activités ont permis de joindre près de 14 000 personnes. (p. 43)

- Entre octobre 2010 et mars 2012, plus de 1 700 personnes sélectionnées, dont 40,5 % de femmes, ayant participé à l'expérience du Service d'intégration en ligne, en Europe de l'Ouest, au Maghreb et en Amérique latine. (p. 46)

- Plus de 32 500 personnes distinctes ayant fréquenté les organismes communautaires pour un service d'accompagnement, dont 17 959 femmes. (p. 47)

- Délivrance de 20 122 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec*, soit 11,8 % de plus que la cible fixée. (p. 49)

- En janvier 2012, 11 331 personnes immigrantes, admises dans la Région métropolitaine de Montréal de 2006 à 2010, établies à l'extérieur de cette région, ce qui représente un accroissement net de 33,2 % par rapport au résultat de janvier 2008. (p. 53)

- 7 programmes ayant fait l'objet d'évaluation en 2011-2012 et 28 des 32 activités prévues à l'an 3 du *Plan directeur des services à la clientèle* réalisées ou en voie de l'être. (p. 56, 57)

- Attentes et degré de satisfaction de la clientèle mesurés pour 12 services pendant la période couverte par le *Plan stratégique 2008-2012*. (p. 58)

- Taux d'utilisation de la *Demande de certificat d'acceptation pour études* de 83,8 % en 2011-2012. Les autres nouveaux services en ligne ont également connu une hausse annuelle. (p. 60)

- 24 cartographies de risques et 22 plans de mesures d'atténuation des risques, dans le cadre du *Plan de déploiement de la gestion intégrée des risques* amorcé à la fin de l'année 2008. (p. 60)

- D'importants outils de gouvernance mis en place pendant la période couverte par le *Plan stratégique 2008-2012*, notamment un tableau de bord ministériel pour le suivi trimestriel des indicateurs stratégiques et de services à la clientèle, des tableaux de bord sectoriels ainsi qu'un plan d'action ministériel pour mesurer le progrès des actions liées aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*. (p. 61)

## Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*

### ORIENTATION 1

**Favoriser la pleine participation en misant sur l'ouverture à la diversité et le partage des valeurs communes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 1.1**<br>Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité | PS 1.1.1<br>Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs | État de situation annuel de mise en œuvre des actions | État de situation annuel réalisé | ☑ | 22 |
| | **PS 1.1.2**<br>Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* | Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés en 2011 | Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial sélectionnés en 2011, soit 42 452 personnes | ☑ | 23 |
| | PS 1.1.3<br>Degré d'ouverture à la diversité | s. o. | Voir les résultats des objectifs 1.2 et 1.3 | s. o. | 23 |
| **OBJECTIF 1.2**<br>Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration | PS 1.2.1<br>Degré de connaissance de l'apport de l'immigration | État de situation annuel de la mise en œuvre des actions annoncées en 2008 | État de situation annuel réalisé | ☑ | 23 |
| **OBJECTIF 1.3**<br>Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination | PS 1.3.1<br>Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières | 90 % des mesures du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère | 77 % des mesures sous la responsabilité du Ministère réalisées ou en voie de réalisation | ⚠ | 24 |
| | | Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité* | Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le premier et le deuxième appel de projets | ☑ | 24 |
| | | Lancement d'un nouvel appel de projets pour le Programme *Action diversité* | Troisième appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en février 2012 | ☑ | 24 |

### ORIENTATION 2

**Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 2.1**<br>Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire | PS 2.1.1<br>Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie | Entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2011* | 51 737 personnes immigrantes admises en 2011 | ⚠ | 26 |
| **OBJECTIF 2.2**<br>Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec | PS 2.2.1<br>Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection | 3 000 personnes | 3 448 personnes | ☑ | 30 |
| | PS 2.2.2<br>Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats | Délai de traitement des dossiers prioritaires réduit de 50 % comparativement au délai de traitement des dossiers réguliers | - 47,3 % comparativement au délai de traitement des dossiers réguliers | ⚠ | 30 |
| | PS 2.2.3<br>Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après affichage de leur candidature dans le volet international de Placement en ligne (PELI) | Première année de recension des résultats du PELI | 14 offres d'emploi | s. o. | 31 |

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 2

**Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 2.3**<br>Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent | PS 2.3.1<br>Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection | Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 901 étudiantes et étudiants étrangers | + 47,8 %, soit 3 063 étudiantes et étudiants étrangers | ☑ | 31 |
| | | Augmentation de 60 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 619 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés | + 79,5 %, soit 1 816 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés | ☑ | 31 |
| **OBJECTIF 2.4**<br>Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseurs et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec | PS 2.4.1<br>Taux de croissance des investissements | Augmentation de plus de 60 % par rapport à la période 2006-2008, soit 1 760 M$ | 2 488,8 M$ au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de 41,5 % par rapport à la période 2006-2008 | ☒ | 32 |
| | PS 2.4.2<br>Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement | Analyse des premiers résultats issus du programme | 79 femmes et hommes d'affaires accueillis par Investissement Québec | s. o. | 33 |

## ORIENTATION 3

**Assurer le leadership et la cohérence de l'action gouvernementale en matière de francisation et d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 3.1**<br>Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes | PS 3.1.1<br>Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services | *Offre de service gouvernementale en matière de francisation*<br>Élaboration de 4 projets qui toucheront 100 % des personnes adultes inscrites en francisation au Ministère ainsi qu'au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport | 2 projets élaborés | ⚠ | 34 |
| | | *Offre de service gouvernementale en matière d'intégration*<br>Continuum de services offerts par les ministères et organismes partenaires en matière d'intégration des personnes immigrantes qui se concrétise par au moins 3 programmes gérés dans ce cadre | Démarche de continuum de services en voie de réalisation | ☑ | 35 |
| **OBJECTIF 3.2**<br>Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes | PS 3.2.1<br>Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale | Suivi annuel et ajustements au cadre interministériel élaboré en 2008-2009, en fonction des résultats observés | 3 ententes signées | ☑ | 36 |
| | | | 3 rapports de reddition de comptes reçus | ☑ | 36 |



☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 4

**Enrichir l'offre de service de francisation et en accroître la portée auprès des personnes immigrantes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 4.1**<br>Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation | PS 4.1.1<br>Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie | Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 21 905 personnes immigrantes jointes par le Ministère | + 55,4 %, soit 28 365 personnes | ☑ | 38 |
| **OBJECTIF 4.2**<br>Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins | PS 4.2.1<br>Nombre de nouveaux services | 8 nouveaux services pour la période 2008-2012 | 10 nouveaux services pour la période 2008-2012 | ☑ | 40 |
| | PS 4.2.2<br>Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service | 50 à 1 500 personnes minimum pour chaque nouveau service offert, selon la nature du service | Cible atteinte pour les 8 nouveaux services prévus | ☑ | 40 |
| **OBJECTIF 4.3**<br>Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés | PS 4.3.1<br>Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés | 15 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du cours de français en ligne, inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé | 17,7 % de la clientèle inscrite à temps partiel, soit 2 472 personnes | ☑ | 41 |
| | PS 4.3.2<br>Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé | 70 % des personnes ayant suivi des cours de niveau plus avancé réussissent un examen de niveau équivalent | Données non disponibles | s. o. | 42 |

## ORIENTATION 5

**Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 5.1**<br>Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement | PS 5.1.1<br>Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère | Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 18 505 personnes accueillies par le Ministère | + 14,9 %, soit 15 187 personnes accueillies par le Ministère | ☒ | 44 |
| | PS 5.1.2<br>Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère | Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 622 personnes accompagnées par le Ministère | - 4,8 %, soit 5 255 personnes accompagnées par le Ministère | ☒ | 45 |
| | PS 5.1.3<br>Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires | Augmentation de 5 % par année par rapport aux résultats de 2010-2011 | + 5,1 %, soit 32 628 personnes accompagnées (personnes distinctes) | ☑ | 47 |
| **OBJECTIF 5.2**<br>Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés | PS 5.2.1<br>Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère | 1 400 personnes | 1 035 personnes | ☒ | 48 |
| | PS 5.2.2<br>Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées | 18 000 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées | 20 122 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées | ☑ | 49 |
| | PS 5.2.3<br>Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience | 50 personnes | 45 personnes ayant occupé un emploi dans le cadre du projet IPOP, dont 29 nouvelles personnes | ⚠ | 51 |

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 5

**Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 5.3**<br>Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM) | **PS 5.3.1 a**<br>Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors RMM | Hausser la proportion à 18 % | 17,1 % de personnes admises hors RMM | ⚠ | 52 |
| | **PS 5.3.1 b**<br>Proportion de personnes immigrantes admises dans la RMM (cohorte de cinq ans) qui s'établissent hors RMM | Hausser la proportion à 6,75 % | 7,4 % de personnes établies hors RMM | ☑ | 52 |
| | **PS 5.3.2**<br>Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances | 16 ententes avec les CRÉ hors RMM<br><br>10 ententes avec les villes<br>18 ententes avec les OBNL en régionalisation<br><br>8 ententes avec d'autres instances | 13 ententes avec les CRÉ hors RMM<br>6 ententes avec les villes<br>13 ententes avec les OBNL en régionalisation<br><br>Aucune | ⚠ | 54 |
| | **PS 5.3.3**<br>Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région* | Année de référence | Aucun résultat | ☒ | 55 |

## ORIENTATION 6

**Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.1**<br>Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne | **PS 6.1.1**<br>Nombre et proportion de programmes et de services examinés | Réalisation de l'an 3 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* | 87,5 % des activités prévues à l'an 3 réalisées ou en cours | ⚠ | 56 |
| | | Réalisation de l'an 3 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* | 87,5 % des évaluations prévues à l'an 3 démarrées | ⚠ | 56 |
| | | Adoption et réalisation du *Plan annuel de vérification interne 2011-2012* | 68,8 % des mandats inclus dans le plan réalisés | ☒ | 56 |
| | | Réalisation de l'an 3 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* (PAP) | Suivi de l'an 3 du PAP effectué dans le cadre du *Plan d'action ministériel* | ☑ | 56 |
| | **PS 6.1.2**<br>Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés | 100 % des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* | 67 % des services ciblés | ☒ | 58 |
| | **PS 6.1.3**<br>Nombre de nouveaux services en ligne | 100 % des services prévus dans la planification pluriannuelle mis en ligne | 57,1 % des services prévus | ⚠ | 59 |
| | **PS 6.1.4**<br>Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne | Cibles non définies, sauf pour les demandes d'admission en ligne au cours de français à temps complet (DACFTC), 25 % d'utilisation | 43,8 % d'utilisation pour la DACFTC | ☑ | 59 |

## ORIENTATION 6

**Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.2**<br>Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère | PS 6.2.1<br>Adoption de l'approche | s. o. | Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté en décembre 2008 | ☑ | 60 |
| | PS 6.2.2<br>Degré de réalisation de son application | 100 % du cadre ministériel appliqué, c'est-à-dire 100 % des processus d'affaires | 100 % des processus d'affaires réalisés | ☑ | 60 |
| **OBJECTIF 6.3**<br>Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires | PS 6.3.1<br>Mise en place d'un tableau de bord de gestion | Tableau de bord ministériel opérationnel à 100 % | Suivi systématique (trimestriel) de 96,8 % des indicateurs, soit 30 indicateurs sur les 31 inscrits au Tableau de bord | ☑ | 61 |

## ORIENTATION 7

**Assurer le développement des compétences des ressources humaines et leur engagement dans l'atteinte des résultats visés par le Ministère**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2011 OU 2011-2012 | RÉSULTATS 2011 OU 2011-2012 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 7.1**<br>Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines | PS 7.1.1<br>Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines* en 2008 | s. o. | *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* adopté en décembre 2008 | ☑ | 62 |
| | PS 7.1.2<br>Degré de réalisation du *Plan directeur 2008-2012* | *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 100 % | *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 79,4 % | ⚠ | 62 |
| | PS 7.1.3<br>Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées | Amélioration du degré de satisfaction du personnel envers l'organisation par rapport à la mesure précédente | Degré de satisfaction maintenu chez le personnel régulier et amélioré chez le personnel enseignant | ☑ | 63 |
| | PS 7.1.4<br>Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences | Maintien du niveau de dépenses de formation de 2010 | - 15,6 % | ⚠ | 64 |

## Synthèse des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle 2011*

| SERVICE | ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION) | CIBLE 2011-2012 (EN %) | RÉSULTATS 2011-2012 | | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Demandes traitées | % atteint dans les délais | | |
| **Services généraux** | | | | | | |
| Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle | | | | | | |
| ■ Téléphonie | Réponse à un appel téléphonique (3 minutes) | 80 | 252 957 | 72,9 | ⚠ | 69 |
| ■ Courriel | Réponse à un courriel (5 jours) | 80 | 15 314 | 83,4 | ☑ | 69 |
| Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | | | | | | |
| | Accusé de réception (2 jours) | 90 | 742 | 99,7 | ☑ | 71 |
| | Traitement d'une demande (10 jours) | 90 | 742 | 97,7 | ☑ | 71 |
| **Immigration** | | | | | | |
| Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires) | Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours) | 95 | 58 883 | 49,6 | ☒ | 73 |
| Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) | Traitement d'une demande (20 jours) | 95 | 31 218 | 78,4 | ☒ | 73 |
| Demande d'engagement de parrainage familial | Décision (20 jours) | 95 | 10 044 | 94,6 | ☑ | 74 |
| Demande de certificat de sélection dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise | Décision (20 jours) | 95 | 2 650 | 74,1 | ☒ | 75 |
| **Intégration** | | | | | | |
| Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec | Rendez-vous offert (5 jours) | 85 | 17 830 | 87,8 | ☑ | 75 |
| Formation sur l'adaptation au monde du travail québécois | Rendez-vous offert (15 jours) | 85 | 10 979 | 99,0 | ☑ | 76 |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours) | 85 | 20 540 | 89,3 | ☑ | 77 |
| Information sur les professions et métiers réglementés | Séance offerte (20 jours) | 90 | 1 528 | 99,0 | ☑ | 77 |
| **Francisation** | | | | | | |
| Cours de français à temps complet | Avis d'admissibilité (20 jours) | 90 | 13 607 | 94,1 | ☑ | 78 |
| | Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours) | 85 | 8 037 | 88,0 | ☑ | 79 |

☑ Cible atteinte (force à maintenir) ⚠ Performance à améliorer (maximum de 10 points de pourcentage en bas de la cible) ☒ Défi à relever (plus de 10 points de pourcentage en bas de la cible)

# PERFORMANCE 2011-2012

# PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*

**Période de référence pour les cibles du *Plan stratégique 2008-2012***

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificat de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés, le nombre de personnes immigrantes établies en région ou le volume des placements générés par le programme Investisseurs. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base. Une cible peut également être liée à l'année civile s'il s'agit d'une exigence législative comme dans le cas du pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences.

## ENJEU 1

L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRATION ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

## ORIENTATION 1

**FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES**

| ORIENTATION 1 | Objectif 1.1 |
|---|---|
| | **Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité** |
| Indicateur 1.1.1 | Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs |
| **Cible 2011-2012 :** | État de situation annuel de la mise en œuvre des actions |
| **Résultats 2011-2012** | État de situation réalisé |

La cible 2011-2012 a été atteinte. En 2011-2012, les actions mises en œuvre dans les exercices précédents se sont poursuivies.

L'information portant sur l'histoire et les valeurs communes de la société québécoise est intégrée aux sessions *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* offertes par des organismes partenaires du Ministère.

De plus, une information enrichie sur les valeurs communes est incluse dans le contenu des cours de français et un module interactif de formation en ligne sur les valeurs communes est intégré dans le projet *Service d'intégration en ligne* (SIEL). Le contenu a également été inclus dans les activités de soutien à la francisation des cégeps, des universités et de certains organismes communautaires.

En 2011-2012, 8 654 personnes nouvellement arrivées ont participé à la formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec*, dont 4 069 femmes. Ces résultats incluent les 1 783 personnes qui ont été sensibilisées aux valeurs communes de la société québécoise dans les activités de soutien à la francisation. Ils excluent toutefois les 1 505 personnes qui se sont inscrites au SIEL entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012.

| | |
|---|---|
| Indicateur 1.1.2 | **Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*** |
| **Cible 2011 :** | Signature de la *Déclaration* par 100 % des candidates et candidats adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés en 2011 |
| **Résultats 2011** | Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial sélectionnés en 2011, soit 42 452 personnes |

La cible 2011 a été atteinte. En signant la *Déclaration*, les candidates et candidats à l'immigration attestent avoir pris connaissance des valeurs communes de la société québécoise et vouloir vivre dans le respect de ces valeurs. Ils signifient aussi leur intention d'apprendre le français, s'ils ne le parlent déjà.

La *Déclaration* rappelle que le Québec est une société libre, démocratique et pluraliste, basée sur la primauté du droit, où l'exercice des droits et libertés de la personne se fait dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général, où les pouvoirs politiques et religieux sont séparés, où les femmes et les hommes ont les mêmes droits et où le français est la langue officielle.

Indicateur 1.1.3 **Degré d'ouverture à la diversité**

Les activités du Ministère en matière d'ouverture à la diversité sont décrites dans les résultats des objectifs 1.2 et 1.3.

**ORIENTATION 1** **Objectif 1.2**

**Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration**

| | |
|---|---|
| Indicateur 1.2.1 | Degré de connaissance de l'apport de l'immigration |
| **Cible 2011-2012 :** | État de situation annuel de la mise en œuvre des actions annoncées en 2008 |
| **Résultats 2011-2012** | État de situation annuel réalisé |

La cible 2011-2012 a été atteinte. Les actions suivantes ont été réalisées durant l'année :

- Poursuite de la campagne de promotion *Toutes nos origines enrichissent le Québec*

  Pour sensibiliser les Québécoises et Québécois de toutes les régions et les milieux de travail à l'apport de la diversité, le Ministère a choisi de recourir à une campagne publicitaire alliant le Web et la télévision. Deux nouveaux témoignages ont été ajoutés au microsite lancé en mars 2011. Ces témoignages illustrent de manière concrète la contribution des personnes immigrantes et de communautés culturelles à la vitalité économique du Québec. La publicité télévisée a été diffusée sur la plupart des chaînes généralistes et sur certaines chaînes spécialisées, et du placement Web a été réalisé sur les portails Internet les plus fréquentés du Québec. La campagne s'est échelonnée de la mi-mars jusqu'à la fin du mois d'avril. Une stratégie de partage auprès des partenaires du Ministère a renforcé l'impact des placements publicitaires.
- Travaux visant à accroître la portée des événements pour promouvoir la diversité ethnoculturelle et le maintien de relations interculturelles harmonieuses

  Des ententes ont été conclues avec des partenaires pour l'organisation d'événements soulignant l'excellence dans certains secteurs. La Fédération des chambres de commerce du Québec a organisé la remise du Mérite Maurice-Pollack, qui permet de souligner les actions exceptionnelles d'une entreprise en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle; cette remise a eu lieu dans le cadre des Mercuriades. Culture pour tous a organisé, en septembre 2011, la remise du Prix Charles-Biddle qui permet de souligner l'apport exceptionnel d'une personne, ayant immigré au Québec, dont l'engagement personnel ou professionnel contribue ou a contribué au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale.

| ORIENTATION 1 | Objectif 1.3 |
|---|---|
| | **Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination** |
| Indicateur 1.3.1 | Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières |
| **Cibles 2011-2012 :** | Réalisation de 90 % des mesures du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère<br>Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité*<br>Lancement d'un nouvel appel de projets pour le Programme *Action diversité* |
| **Résultats 2011-2012** | 77 % des mesures du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère réalisées ou en cours de réalisation<br>Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du premier et du deuxième appel de projets<br>Troisième appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en février 2012 |

La cible 2011-2012 liée au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* a été partiellement atteinte. Au total, 77 % des mesures sous la responsabilité du Ministère ont été réalisées ou sont en cours de réalisation. Ce résultat s'explique par le fait que certains projets ont été abandonnés, réorientés ou reportés. Certains des moyens d'action prévus à l'origine ont été regroupés afin d'en accroître la portée.

Quant au Programme *Action diversité*, les cibles ont été atteintes. Les 22 projets retenus à la suite du deuxième appel de projets de novembre 2010 ont été mis en œuvre au printemps 2011.

Un troisième appel de projets a été lancé en février 2012 sur le thème *Pour réduire les inégalités vécues par les femmes immigrantes et des minorités ethnoculturelles : une concertation améliorée, des outils adaptés et des pratiques novatrices*. Dans la foulée des États généraux sur la situation des femmes immigrées et racisées au Québec, qui ont eu lieu en janvier 2012, le Ministère a invité les organismes à but non lucratif à proposer des projets qui visent à soutenir les Québécoises issues de l'immigration dans l'atteinte de leur autonomie et de leur pleine participation à la société. Une attention particulière a été portée aux projets qui agissent en complémentarité avec les actions communautaires et gouvernementales, qui utilisent et consolident l'expertise et les réseaux d'intervention déjà existants, qui favorisent le partenariat et la concertation, qui établissent des mécanismes de liaison efficaces entre tous les secteurs qui interviennent auprès des femmes issues de l'immigration ou qui se préoccupent de leur situation. Cette action s'inscrit dans la mesure du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* qui vise à renforcer la compréhension de la discrimination croisée qui affecte les Québécoises des communautés culturelles et à proposer des projets spécifiques adaptés aux besoins et aux réalités des femmes (mesure 8.3).

Au total, 17 projets ont été retenus pour financement : 1 projet national, 5 projets à Montréal et 11 en région. Le projet national, sous la responsabilité de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, ciblera 8 régions administratives, soit celles de la Capitale-Nationale, de la Mauricie, de l'Estrie, de Montréal, de l'Outaouais, de la Montérégie, du Centre-du-Québec et de Lanaudière. Il permettra d'outiller les organismes qui offrent des services aux femmes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, d'établir des ponts entre ces organismes et le mouvement des femmes, et de mieux sensibiliser l'ensemble des acteurs du milieu communautaire aux enjeux, aux réalités et aux besoins spécifiques des femmes visées.

### PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE* – QUELQUES ACTIONS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE EN 2011-2012

Les principales réalisations sous la responsabilité du Ministère sont énumérées dans l'orientation du Plan d'action dans laquelle elles s'inscrivent.

**Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination**

Campagne de promotion sur l'apport de l'immigration (phase 3)

Afin de rendre plus visible et de maximiser l'impact de la campagne de sensibilisation sur la réalité des personnes immigrantes qui font l'objet de préjugés et de discrimination, le Ministère a poursuivi sa campagne sur l'apport de l'immigration *Toutes nos origines enrichissent le Québec* (voir l'objectif 1.2.1).

**Renouveler les pratiques**

Offre intégrée de services aux entreprises

En 2011-2012, la mise en œuvre d'une offre intégrée de services aux entreprises s'est poursuivie, notamment en matière de gestion de la diversité. Cette action se fait en concertation avec les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, ainsi qu'avec d'autres partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux (voir l'orientation 5).

**Leaders diversité**

En 2011-2012, le réseau *Leaders diversité* a élaboré le projet de laboratoire *Communauté de pratique pour les entreprises @vec TIC* dans le but de répertorier les meilleures stratégies des entreprises et des gens d'affaires préoccupés par l'intégration des personnes immigrantes, principalement celles formées à l'étranger dans le domaine des technologies de l'information. La mise en œuvre du projet est prévue pour 2012-2013.

**Coordonner les efforts**

Dans l'ensemble, la mise en œuvre des actions gouvernementales se poursuit. Au 31 mars 2012, 88,7 % des moyens d'action prévus ont été réalisés ou étaient en voie de réalisation.

Les ententes conclues avec les conférences régionales des élus (CRÉ) et les ententes avec les municipalités permettent actuellement de soutenir des projets de rapprochement interculturel et de lutte contre le racisme et la discrimination (voir l'indicateur 5.3.2). Ainsi, afin d'assurer une meilleure représentation des Québécoises et Québécois des minorités ethnoculturelles dans les instances décisionnelles, le Ministère continue à soutenir le projet de la CRÉ de Montréal, *Leadership Montréal*. Ce projet, qui vise à favoriser l'émergence et la réussite de la relève dans les lieux décisionnels, cible les personnes immigrantes, les femmes et les jeunes. Au moins 50 personnes immigrantes ont participé aux 12 formations offertes en 2011-2012. En outre, 40 personnes issues de l'immigration ou des minorités visibles ont joint un conseil d'administration à la suite de leur participation à l'une des activités de la CRÉ dans le cadre du projet.

De plus, dans la foulée du partenariat avec le Chantier de l'économie sociale, où le Ministère a soutenu notamment une recherche visant à mieux documenter la participation des personnes issues de l'immigration aux entreprises de l'économie sociale, le Chantier a mis sur pied un projet d'intégration des personnes immigrantes à des postes de gestionnaire dans les entreprises d'économie sociale.

Un mécanisme de reddition de comptes a été introduit, selon lequel chacun des ministères et organismes concernés rend compte, dans son rapport annuel de gestion, des activités réalisées dans le cadre du Plan d'action. Une démarche a aussi été amorcée en vue de mettre en œuvre l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes. Un bilan présentant les principales réalisations du Plan d'action est disponible à l'adresse : www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/lutte-discrimination/realisations/index.html.

UNE ACTION SOUTENUE

Le volet *Place à la relève* du Programme *Valorisation jeunesse* a connu d'importantes retombées en 2011-2012 :

- Au total, plus de 70 organisations de vocations diverses ont offert des emplois d'été, en 2011, à 608 jeunes, dont 62 % de filles et 38 % de garçons.
- En février 2012, un appel de projets a été lancé pour confier la mise en œuvre du programme à un organisme à but non lucratif (OBNL) afin de favoriser la hausse de financement d'employeurs du secteur privé et d'élargir la provenance des employeurs aux villes de Laval et de Longueuil. L'organisme Intégration Jeunesse du Québec a été sélectionné et une entente doit être signée avec la Ville de Montréal qui administre les fonds versés par le Ministère, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

*Défi Montréal* vise à renforcer la cohésion, la concertation et la mobilisation des acteurs socioéconomiques de l'île de Montréal en faveur de l'embauche, de l'intégration et du maintien en emploi des personnes immigrantes à travers deux volets :

- Volet *Projets* : Les 10 projets de la deuxième vague ont été annoncés le 2 mai 2010 dont 4 sont toujours en cours. Au 31 mars 2012, 457 entreprises avaient participé aux projets et 484 personnes participantes étaient en emploi ou en cheminement vers l'emploi. Les 10 projets de la troisième vague ont été annoncés le 9 mai 2011. Pour la première fois depuis le lancement de *Défi Montréal*, 17 employeurs sont directement impliqués dans la mise en œuvre des projets à titre de partenaires. Au 31 mars 2012, 193 personnes immigrantes ont trouvé un emploi ou ont poursuivi leur cheminement vers l'emploi et 245 entreprises ont participé aux activités. De plus, 271 intervenantes et intervenants et superviseures et superviseurs ont été formés. La quatrième vague de projets, annoncée au printemps 2012, a donné lieu à 6 nouvelles ententes. Les 6 projets seront réalisés grâce à la collaboration de 20 partenaires majeurs.
- Volet *Mobilisation* : L'événement *L'immigration à Montréal, une richesse pour tous*, tenu le 15 novembre 2010 sous l'égide du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal, a permis de souligner le lancement d'un répertoire de ressources et d'initiatives à Montréal (travailimmigrants.com). Au 31 mars 2012, ce site, fruit d'une collaboration avec Emploi-Québec, a reçu plus de 74 627 visites depuis son lancement.

Selon les données d'Emploi-Québec, en 2011-2012, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a permis l'embauche de 1 148 personnes, dont 43,3 % de femmes. Un suivi, effectué trois mois après la fin de la subvention, démontre que 82,9 % des personnes ayant occupé un emploi subventionné par le PRIIME étaient toujours en emploi.

## ENJEU 2

L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

# ORIENTATION 2

**RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC**

| ORIENTATION 2 | Objectif 2.1 |
|---|---|
| | **Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire** |
| Indicateur 2.1.1 | Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie |
| **Cible 2011 :** | Entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2011* |
| **Résultats 2011** | 51 737 personnes immigrantes admises |

Au cours de l'année 2011, le Québec a accueilli 51 737 personnes immigrantes, soit 4,2 % de moins qu'en 2010 (53 982), 4,5 % de plus qu'en 2009 (49 488) et 14,5 % de plus qu'en 2008 (45 198). Ce résultat n'atteint pas la fourchette annoncée dans le *Plan annuel d'immigration 2011*, soit entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes.

Avec 36 101 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 69,8 % du volume total. C'est une proportion légèrement inférieure à celle de 2010 (70,2 %) et presque identique à celle de 2009 (69,7 %). Le volume des admissions dans cette catégorie représente une baisse de 4,8 % comparativement à celui de l'année 2010 (37 921 admissions).

Le nombre de personnes immigrantes admises est également moindre au sein de la catégorie Regroupement familial où l'on observe une diminution de 7,1 % des admissions. Toutefois, l'effectif a crû de 6,6 % dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable et de 5,7 % dans la catégorie Immigration autre.

Par ailleurs, le poids relatif des personnes immigrantes admises en 2011 qui ont déclaré connaître le français au moment de leur admission s'établit à 63,4 %, soit une légère diminution de 1,7 point de pourcentage pour l'année 2010.

En 2011, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 74,9 %, s'est maintenue sensiblement au niveau de l'année précédente (75,3 %).

L'admission sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui veulent s'établir sur son territoire. Le nombre de certificats de sélection du Québec délivrés en 2011 se chiffre à 49 509, ce qui représente une diminution de 8,8 % par rapport à 2010.

## UNE ACTION SOUTENUE

### Campagne de promotion du Québec à l'étranger

La campagne *Vous avez une place au Québec* a été reconduite pour une seconde année en 2011 en France et au Brésil. Principalement déployée dans Internet et limitée à une période de six semaines, cette campagne ciblait les jeunes adultes, femmes et hommes, de 18 à 35 ans, qualifiés et diplômés dans des domaines qui répondent aux besoins du marché du travail du Québec. L'ensemble des résultats de la deuxième année de la campagne témoigne de l'efficacité et de la bonne performance de l'approche privilégiée. Pour les deux territoires couverts durant les six semaines, la campagne a attiré au total près de 210 000 personnes dans le microsite.

À l'hiver 2012, la campagne a de nouveau été déployée sur le Web en ciblant cette fois une clientèle détenant un diplôme dans un domaine de formation privilégié au Québec. La campagne s'est déroulée en France, au Brésil, au Mexique, en Chine et aux États-Unis. Depuis son lancement en 2010, plus de 1,8 million de personnes ont fréquenté le microsite.

Parallèlement, en France, le Ministère a développé pour la première fois une stratégie de promotion Web pour l'activité de recrutement *Journées Québec*, qui a eu lieu à deux reprises durant l'année. Les résultats ont été exceptionnels : 60 entreprises ont rencontré plus de 2 000 candidates et candidats et ont réalisé près de 300 embauches.

### Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti

En février 2010, quelques semaines après le séisme qui a frappé Haïti, le gouvernement québécois annonçait la mise en œuvre d'un programme spécial de parrainage humanitaire qui autorisait l'accueil de 3 000 Haïtiennes et Haïtiens. L'afflux des demandes a vite dépassé les objectifs annoncés, si bien que le Ministère a dû mettre fin au programme le 21 juillet 2010, après avoir reçu 4 549 demandes visant 9 098 personnes.

Au 31 mars 2012, le Ministère avait délivré 6 379 certificats de sélection. Au total, 53,8 % des personnes sélectionnées sont des femmes et 60,8 % des personnes ont moins de 35 ans.

Le Ministère estime que le Québec pourrait accueillir environ 5 000 personnes dans le cadre du programme de parrainage. Toutes ces personnes ne sont pas encore au Québec, car elles doivent d'abord satisfaire aux exigences du gouvernement canadien afin d'obtenir un visa d'entrée au Canada, puis la résidence permanente.

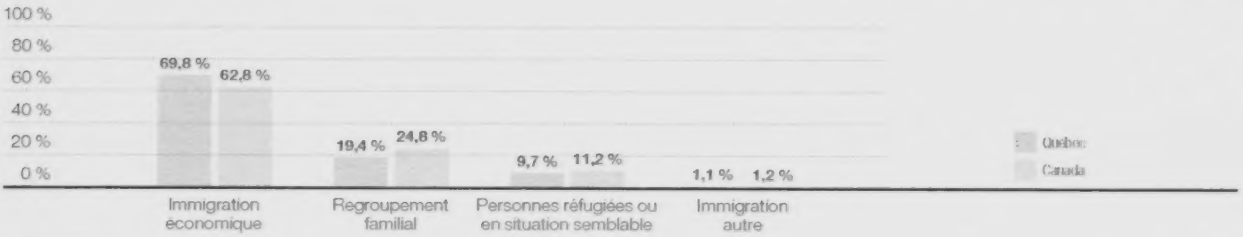
Afin de soutenir les personnes dans leurs démarches, le Ministère a reconduit, en 2011-2012, le financement accordé à cinq organismes communautaires dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants, ainsi qu'à la Ville de Montréal.

## QUELQUES CHIFFRES SUR L'IMMIGRATION AU QUÉBEC EN 2011

### PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LE TERRITOIRE, 2011*

** Données préliminaires pour 2011.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada.*

### PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, 2011*




** Données préliminaires pour 2011.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.*

### PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2011*

** Données préliminaires pour 2011.*
*Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.*

## CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2007 À 2011*

| Caractéristique | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 Nombre | 2011 % | 2007-2011 Nombre | 2007-2011 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Groupe d'âge** | | | | | | | | |
| 0-14 ans | 8 994 | 9 132 | 9 873 | 11 568 | 11 059 | 21,4 | 50 626 | 20,6 |
| 15-24 ans | 5 783 | 5 429 | 5 478 | 5 885 | 5 945 | 11,5 | 28 520 | 11,6 |
| 25-34 ans | 16 669 | 17 030 | 18 882 | 20 825 | 19 223 | 37,2 | 92 629 | 37,7 |
| 35-44 ans | 9 486 | 9 665 | 10 711 | 10 857 | 10 241 | 19,8 | 50 960 | 20,7 |
| 45-64 ans | 3 678 | 3 323 | 3 844 | 4 010 | 4 377 | 8,5 | 19 232 | 7,8 |
| 65 ans et + | 591 | 619 | 700 | 837 | 892 | 1,7 | 3 639 | 1,5 |
| **Total** | **45 201** | **45 198** | **49 488** | **53 982** | **51 737** | **100,0** | **245 606** | **100,0** |
| Sexe | | | | | | | | |
| Femmes | 22 630 | 22 743 | 24 581 | 26 656 | 25 839 | 49,9 | 122 449 | 49,9 |
| Hommes | 22 571 | 22 455 | 24 907 | 27 326 | 25 898 | 50,1 | 123 157 | 50,1 |
| **Total** | **45 201** | **45 198** | **49 488** | **53 982** | **51 737** | **100,0** | **245 606** | **100,0** |
| Catégorie d'immigration | | | | | | | | |
| Immigration économique | 28 030 | 29 371 | 34 512 | 37 921 | 36 101 | 69,8 | 165 935 | 67,6 |
| Regroupement familial | 9 776 | 10 494 | 10 250 | 10 810 | 10 045 | 19,4 | 51 375 | 20,9 |
| Personnes réfugiées ou en situation semblable | 5 934 | 4 522 | 4 057 | 4 711 | 5 020 | 9,7 | 24 244 | 9,9 |
| Immigration autre | 1 461 | 811 | 669 | 540 | 571 | 1,1 | 4 052 | 1,6 |
| **Total** | **45 201** | **45 198** | **49 488** | **53 982** | **51 737** | **100,0** | **245 606** | **100,0** |
| Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission | | | | | | | | |
| Français seulement | 10 759 | 10 590 | 11 633 | 14 337 | 13 895 | 26,9 | 61 214 | 24,9 |
| Français et anglais | 16 513 | 16 707 | 20 079 | 20 814 | 18 925 | 36,6 | 93 038 | 37,9 |
| Connaissant le français | 27 272 | 27 297 | 31 712 | 35 151 | 32 820 | 63,4 | 154 252 | 62,8 |
| Anglais seulement | 8 283 | 8 460 | 7 976 | 7 831 | 8 657 | 16,7 | 41 207 | 16,8 |
| Ni français ni anglais | 9 646 | 9 441 | 9 800 | 11 000 | 10 260 | 19,8 | 50 147 | 20,4 |
| **Total** | **45 201** | **45 198** | **49 488** | **53 982** | **51 737** | **100,0** | **245 606** | **100,0** |
| Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus | | | | | | | | |
| 0-6 années | 1 035 | 964 | 1 017 | 1 124 | 1 029 | 2,5 | 5 169 | 2,7 |
| 7-11 années | 5 376 | 4 876 | 5 023 | 5 054 | 4 658 | 11,5 | 24 987 | 12,8 |
| 12-13 années | 5 352 | 4 990 | 5 425 | 5 491 | 4 657 | 11,4 | 25 915 | 13,3 |
| 14-16 années | 11 375 | 11 465 | 12 544 | 13 435 | 11 427 | 28,1 | 60 246 | 30,9 |
| 17 années et plus | 12 235 | 12 686 | 13 362 | 14 565 | 11 455 | 28,2 | 64 303 | 33,0 |
| Information non disponible | 834 | 1 085 | 2 244 | 2 745 | 7 452 | 18,3 | 14 360 | 7,4 |
| **Total** | **36 207** | **36 066** | **39 615** | **42 414** | **40 678** | **100,0** | **194 980** | **100,0** |

* *Données préliminaires pour 2011.*

*Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.*

| ORIENTATION 2 | Objectif 2.2 |
|---|---|
| | **Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec** |
| Indicateur 2.2.1 | Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection |
| **Cible 2011 :** | 3 000 personnes |
| **Résultats 2011** | 3 448 personnes |

La cible 2011, fixée à 3 000 personnes, a été dépassée de 14,9 %. Au cours de l'année, 3 448 personnes évaluées à l'étape de la sélection avaient un domaine de formation répondant aux besoins prioritaires du marché du travail du Québec, ce qui leur donnait droit au traitement accéléré de leur demande; au total, 94,6 % d'entre elles ont été sélectionnées.

Le traitement prioritaire des dossiers qui répondent aux besoins pressants du marché du travail est entré en vigueur en octobre 2009. Cette mesure permet d'accélérer l'arrivée de personnes diplômées dans un domaine de formation en demande et, ainsi, de satisfaire plus rapidement aux besoins des entreprises en quête de main-d'œuvre qualifiée.

En pratique, font l'objet de ce traitement prioritaire, les personnes qui détiennent un diplôme apparaissant sur la *Liste des domaines de formation privilégiés*. Cette liste, élaborée avec le concours d'Emploi-Québec, présente les domaines de formation qui offrent de bonnes perspectives d'intégration professionnelle au Québec (par exemple, la soudure, les soins infirmiers, la chimie, le génie aérospatial), en tenant compte des difficultés associées à la reconnaissance des acquis, notamment dans les professions et métiers réglementés.

Toute candidature qui bénéficie d'un traitement prioritaire doit néanmoins satisfaire aux exigences réglementaires et à la grille de sélection du Québec, notamment en matière de connaissances linguistiques.

| | |
|---|---|
| Indicateur 2.2.2 | Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats |
| **Cible 2011* :** | Délai de traitement des dossiers prioritaires réduit de 50 % comparativement au délai de traitement des dossiers réguliers<br>** La cible a été révisée à la suite de l'entrée en vigueur du traitement prioritaire et elle tient compte des données disponibles pour la mise en place des mécanismes de reddition de comptes.* |
| **Résultats 2011** | Délai de traitement des dossiers prioritaires réduit de 47,3 % comparativement au délai de traitement des dossiers réguliers |

Pour l'année 2011, le délai de traitement des dossiers prioritaires a été de 47,3 % plus court que celui des dossiers réguliers. Même si la cible de 50 %, soit un traitement deux fois plus rapide pour ces dossiers, n'a pu être atteinte, ces résultats sont satisfaisants dans un contexte où le Ministère a dû reporter plusieurs missions de sélection en Tunisie, en Égypte et en Syrie en raison de l'instabilité politique que connaissent ces territoires. La majorité des missions ont pu être reprises en cours d'année, mais la sélection des dossiers prioritaires a tout de même été retardée en raison de ce report.

Indicateur 2.2.3 — Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après l'affichage de leur candidature dans le volet international de Placement en ligne (PELI)

**Cible 2011-2012 :** Première année de recension des résultats du PELI

**Résultats 2011-2012** 14 offres d'emploi

Le service Placement en ligne – volet international (PELI) s'adresse aux candidates et candidats du Programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec à l'étranger dont la profession exige minimalement un niveau d'études secondaires ou une formation spécifique à cette profession et qui sont en attente de leur statut de résidence permanente.

Grâce au PELI, les personnes sélectionnées peuvent publier leur candidature, consulter les offres d'emploi et communiquer directement avec les entreprises québécoises. De leur côté, les entreprises québécoises peuvent publier à l'étranger des offres d'emploi, consulter les candidatures affichées dans le site, entrer en contact avec les personnes qui attirent leur attention et amorcer le processus d'embauche. Le Ministère analyse ensuite l'arrimage entre les deux parties selon les critères établis.

Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, 5 310 employeurs se sont inscrits et ont publié une offre d'emploi à l'intention des candidates et candidats à l'immigration, détenteurs d'un certificat de sélection du Québec (CSQ), ce qui représente 8 369 offres d'emploi, et 12 922 candidatures étaient publiées dans le site de Placement en ligne – volet international en date du 31 mars 2012 (source : Emploi-Québec).

Malgré un nombre élevé d'employeurs qui ont inscrit et publié une offre d'emploi dans le site de Placement en ligne – volet international et malgré le nombre élevé de candidates et candidats détenteurs d'un CSQ, il n'y a eu que 14 demandes de validation d'offres d'emploi qui ont été déposées. De ce nombre, 11 ont été acceptées et 3 ont été refusées.

**ORIENTATION 2** — **Objectif 2.3**

**Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent**

Indicateur 2.3.1 — Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection

**Cibles 2011 :** Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 901 étudiantes et étudiants étrangers
Augmentation de 60 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 619 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés

**Résultats 2011** Augmentation de 47,8 % par rapport aux résultats de 2007, soit 3 063 étudiantes et étudiants étrangers
Augmentation de 79,5 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 816 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011* |
|---|---|---|---|---|
| Étudiantes et étudiants étrangers | 2 266 (var. + 9,4 %) | 2 143 (var. + 3,4 %) | 2 526 (var. + 21,9 %) | 3 063 (var. + 47,8 %) |
| Travailleuses et travailleurs temporaires | 990 (var. - 2,2 %) | 915 (var. - 9,6 %) | 1 435 (var. + 41,8 %) | 1 816 (var. + 79,5 %) |

*Résultats de 2007 : 2 072 étudiantes et étudiants étrangers; 1 012 travailleuses et travailleurs temporaires.*
** Données préliminaires pour 2011.*

En 2011, 3 063 étudiantes et étudiants étrangers ont déposé une demande de certificat de sélection. Il s'agit d'une augmentation de 47,8 % par rapport à 2007; cette hausse est supérieure à la cible de 40 %. Les demandes déposées par les travailleuses et travailleurs temporaires ont, quant à elles, augmenté de 79,5 % comparativement à celles de 2007, dépassant de façon très satisfaisante l'objectif fixé à 60 %.

Ces résultats correspondent à une hausse de 21,3 % pour les étudiantes et étudiants étrangers et de 26,5 % pour les travailleuses et travailleurs temporaires par rapport à l'année 2010; ce progrès est attribuable au Programme de l'expérience québécoise lancé en 2010.

UNE ACTION SOUTENUE

Entré en vigueur le 14 février 2010, le Programme de l'expérience québécoise (PEQ) a été mis sur pied afin de retenir plus d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en leur offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente. Divers moyens ont été utilisés pour faire la promotion du PEQ.

Un dépliant a été distribué dans les établissements d'enseignement et les services gouvernementaux et 7 000 courriels promotionnels ont été transmis aux étudiantes et étudiants au terme de leurs études. Le Ministère a donné 40 séances d'information dans les cégeps et les universités auxquelles ont participé près de 2 000 étudiantes et étudiants étrangers. Le PEQ a aussi fait l'objet d'une présentation lors de la *Fête des étudiantes et étudiants internationaux* au Palais des congrès de Montréal; plus de 1 200 élèves avaient alors assisté à la présentation.

Montréal International, partenaire du Ministère dans le cadre du programme, a aussi fait la promotion de la résidence permanente auprès des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Entre le 14 février 2010 et le 31 mars 2012, 5 660 certificats de sélection ont été délivrés en vertu du programme, dont 2 108 à des étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et 3 552 à des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi qu'aux membres de leur famille.

**ORIENTATION 2** **Objectif 2.4**

**Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseurs et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec**

Indicateur 2.4.1 Taux de croissance des investissements

**Cible 2011 :** La cible est présentée sur une base triennale : 2,8 G$ au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de plus de 60 % par rapport à la période 2006-2008

**Résultats 2009-2011** 2 488,8 M$ au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de 41,5 % par rapport à la période 2006-2008

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|
| Nombre de placements | 1 800 | 2 300 | 1 737 |
| Valeur totale des placements | 720 M$ | 920 M$ | 848,8 M$ |

La cible triennale a été atteinte à 88,9 %. Les 5 837 placements effectués par les personnes sélectionnées par le Québec dans le cadre du programme Investisseurs ont totalisé près de 2,5 G$ pour la période 2009-2011. Ces fonds ont été placés en fiducie auprès d'Investissement Québec, qui a pu ainsi autoriser une aide financière de 165 M$ à des petites et moyennes entreprises québécoises de 2009 à 2011 (source : Investissement Québec).

De 2000 à 2011, les revenus générés par les placements des immigrantes et immigrants investisseurs ont permis au gouvernement du Québec de soutenir, à hauteur de 544 M$, des projets de développement présentés par des petites et moyennes entreprises et d'allouer, depuis 2005, quelque 30 M$ au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).

Pour la seule année 2011, un montant de 54,6 M$ a été autorisé pour l'aide aux petites et moyennes entreprises et un montant de 4,2 M$ a été versé au PRIIME.

UNE ACTION SOUTENUE

Pour accroître les placements engendrés par le programme Investisseurs, conformément au *Plan stratégique 2008-2012*, le Ministère a dû continuer de composer avec la concurrence du programme canadien et des programmes des pays étrangers en adaptant les dispositions de son programme.

De nouvelles règles, entrées en vigueur le 1er décembre 2010, ont mis à jour les seuils financiers de participation au programme. L'avoir net exigé est ainsi passé de 800 000 $ à 1 600 000 $ et le placement minimal garanti, de 400 000 $ à 800 000 $.

L'annonce de ces nouveles règles, le 26 juin 2010, et le moratoire imposé au programme du gouvernement canadien jusqu'à la date de leur entrée en vigueur, le 1er décembre 2010, ont entraîné un afflux massif des candidatures pour la période précédant les changements. Le nombre de demandes reçues est passé de 4 428 en 2009 à 9 923 en 2010 et a atteint 5 400 demandes en 2011. Au 31 décembre 2011, 14 475 dossiers étaient en cours de traitement.

Afin d'accroître la capacité du Québec à traiter rapidement et efficacement les demandes des candidates et candidats investisseurs et d'accroître les retombées du programme Investisseurs, le Ministère a conclu une entente administrative avec Investissement Québec en juin 2011. En vertu de cette entente, Investissement Québec est maintenant responsable de l'analyse des dossiers des immigrantes et immigrants investisseurs et de certaines vérifications documentaires.

L'augmentation des revenus générés par les placements permettra de financer l'embauche de ressources supplémentaires, tant chez Investissement Québec qu'au Ministère, pour accroître la capacité de traitement des dossiers.

Indicateur 2.4.2 **Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement**

**Cible 2011-2012 :** Analyse des premiers résultats issus du programme

**Résultats 2011-2012** Premiers résultats du programme

En 2011, Investissement Québec a accueilli 79 femmes et hommes d'affaires dans ses bureaux de Montréal pour discuter des avantages de s'établir au Québec et leur présenter les possibilités d'investissement que le Québec est en mesure d'offrir. Les commentaires des personnes qui ont pris part à la rencontre ont été très positifs. Celles-ci ont dit avoir beaucoup apprécié la qualité de l'information qui leur a été transmise et avoir découvert les nombreuses possibilités de réseautage liées à leurs besoins professionnels et personnels. Au terme de la rencontre, la majorité des participantes et participants ont déclaré qu'ils songeaient à s'établir au Québec.

# ENJEU 3

LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DE LEUR INTÉGRATION

# ORIENTATION 3

**ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION**

| ORIENTATION 3 | Objectif 3.1 |
|---|---|
| | **Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes** |

Indicateur 3.1.1 Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services

**A. Offre de service gouvernementale en matière de francisation**

**Cible 2011-2012 :** 4 projets qui toucheront 100 % des personnes adultes inscrites en francisation au Ministère ainsi qu'au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

**Résultats 2011-2012** 2 projets touchant 100 % des personnes adultes inscrites en francisation au Ministère ainsi qu'au MELS

Le 22 février 2012, le Ministère a annoncé, conjointement avec le MELS, la mise en place d'un référentiel commun pour l'évaluation et l'enseignement du français aux personnes immigrantes. Ce référentiel comporte deux instruments :

- L'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* qui permet d'établir le niveau de compétence en français des personnes immigrantes. L'Échelle sert de référence aux différents milieux de formation qui offrent des services de francisation ainsi qu'aux entreprises ou aux établissements d'enseignement qui cherchent à connaître le niveau des compétences linguistiques des personnes immigrantes, notamment le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et l'Office québécois de la langue française.
- Le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* qui permet d'harmoniser le contenu des cours de français offerts aux personnes immigrantes. Le Programme-cadre décrit les contenus d'enseignement et les connaissances propres à chaque niveau de compétence en français; y sont en outre intégrés des repères socioculturels, les valeurs communes de la société québécoise et des éléments de compétence interculturelle.

La mise en œuvre de ce référentiel commun est l'aboutissement d'une étroite collaboration avec le MELS. L'Échelle et le Programme-cadre faciliteront le cheminement de la clientèle immigrante à travers l'offre gouvernementale de services en francisation.

Un projet de programme unifié d'aide financière a aussi fait l'objet de discussion avec le MESS et le MELS. L'objectif est d'assurer l'équité du soutien financier offert aux personnes immigrantes pendant leur fréquentation à temps complet des services gouvernementaux de francisation.

### B. Offre de service gouvernementale en matière d'intégration

| | |
|---|---|
| **Cible 2011-2012 :** | Un continuum de services offerts par les ministères et organismes partenaires en matière d'intégration des personnes immigrantes qui se concrétise par au moins 3 programmes gérés en ce sens |
| **Résultats 2011-2012** | Démarche du continuum de services en voie de réalisation |

**Continuum de services**

Les travaux associés à la mise en place d'un *Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées* amorcés avec le MESS se poursuivent. Ce dispositif permettra non seulement d'offrir aux personnes immigrantes un parcours simplifié, sans chevauchements ni ruptures de services, assurant une meilleure continuité, complémentarité et synergie des interventions, mais aussi d'accroître le taux d'emploi et de réduire les délais d'intégration des personnes immigrantes. La mise en service des éléments du dispositif s'amorcera à l'été 2012.

Parallèlement à cette initiative, le Ministère a entrepris la transformation organisationnelle de ses services d'intégration avec le MESS. Visant à assurer une intégration plus rapide et réussie des personnes immigrantes dans toutes les régions du Québec, cette transformation repose sur la participation de tous les acteurs du milieu.

Les grandes orientations de la transformation des services d'intégration sont :

- Pour la clientèle : des services adaptés, personnalisés et de qualité, misant sur les nouvelles technologies et valorisant son autonomie;
- Pour le Ministère : une organisation recentrée sur sa mission première et essentielle, optimisant l'accompagnement au marché du travail, ainsi que la continuité, la complémentarité et la synergie de ses interventions avec le MESS et les organismes partenaires.

**Ententes**

De nouvelles ententes et de nouveaux protocoles interministériels s'ajoutent à ceux déjà en vigueur pour améliorer l'offre de service gouvernementale destinée aux personnes immigrantes et aux entreprises :

- 1 entente spécifique en matière d'immigration avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), la Conférence des élus de Laval et la Ville de Laval, signée le 16 septembre 2011, pour la réalisation d'activités et de projets visant l'établissement durable des personnes immigrantes et des relations interculturelles harmonieuses;
- 2 ententes spécifiques triennales en matière d'immigration modifiées avec le MAMROT, le MESS et le MELS, conclues avec la Conférence des élus de Longueuil (2008) et la Conférence des élus de l'Outaouais (2008), visant aussi des objectifs d'établissement durable et des relations interculturelles harmonieuses;
- 1 entente, signée avec le MESS le 27 juin 2011, relative à la communication des données de renseignements anonymisés portant sur des personnes adultes nées à l'extérieur du Canada et prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours;
- 1 protocole d'application de l'entente relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des personnes migrantes entre l'Office français de l'immigration et de l'intégration, le gouvernement de la République française et le gouvernement du Québec, signé le 9 juin 2011;
- 1 arrangement administratif, signé le 25 janvier 2012, en ajout à l'Arrangement administratif général relatif aux modalités d'application de l'entente conclue le 9 juin 1989 entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française, en vue de favoriser l'établissement à titre permanent ou temporaire aux fins d'emploi au Québec de ressortissantes et ressortissants français ou étrangers résidant régulièrement en France;
- 3 nouvelles ententes signées avec des ordres professionnels, en collaboration avec le MESS, pour la mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger* (voir l'indicateur 5.2.3).

Pour ce qui est des travaux réalisés en concertation avec le MESS en matière d'intégration et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité, plusieurs outils ont été mis en ligne à l'intention des employeurs en avril 2011 (voir l'orientation 5).

**ORIENTATION 3** | **Objectif 3.2**

**Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes**

| | |
|---|---|
| Indicateur 3.2.1 | Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale |
| **Cible 2011-2012 :** | Suivi annuel et ajustements au cadre interministériel élaboré en 2008-2009, en fonction des résultats observés |
| **Résultats 2011-2012** | 3 ententes signées<br>3 rapports de reddition de comptes reçus |

Les cibles 2011-2012 ont été atteintes. En novembre 2007, le gouvernement a annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux destinés à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes seraient désormais versés au Ministère afin de créer les conditions nécessaires pour obtenir une plus grande transparence et assurer une meilleure reddition de comptes en cette matière. Pour donner suite à cette volonté gouvernementale, le Ministère a signé des ententes avec trois autres ministères : Éducation, Loisir et Sport, Emploi et Solidarité sociale, Santé et Services sociaux.

Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* de ce rapport. Les tableaux qui suivent rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre des participantes et participants.

**Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**

Le tableau suivant présente les services financés en 2011-2012 pour la francisation offerte par les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels, données par les cégeps.

| Services financés | Effectif réel 2009-2010 | Effectif réel 2010-2011 | Effectif réel 2011-2012* |
|---|---|---|---|
| | Classes d'accueil | | |
| Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) | 14 134 élèves<br>(47,6 % femmes)<br>(52,4 % hommes) | 14 225 élèves<br>(48,1 % femmes)<br>(51,9 % hommes) | 13 954 élèves<br>(48,3 % femmes)<br>(51,7 % hommes) |
| | Services et activités d'intégration | | |
| | 61 873 élèves<br>(50,9 % femmes)<br>(49,1 % hommes) | 55 251** élèves<br>(50,5 % femmes)<br>(49,5 % hommes) | 58 134 élèves<br>(50,5 % femmes)<br>(49,5 % hommes) |
| Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.) | 35 540 inscriptions<br>(57,7 % femmes)<br>(42,3 % hommes) | 26 057 inscriptions<br>(58,7 % femmes)<br>(41,3 % hommes) | 28 193 inscriptions<br>(58,3 % femmes)<br>(41,7 % hommes) |
| Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels (soins infirmiers, technologies médicales, inhalothérapie, hygiène dentaire) | n. d.<br>Le travail de mise en commun des données statistiques se poursuit. | 242 inscriptions | 426 inscriptions |

* *Données préliminaires pour 2011-2012.*

** *La méthode de calcul a été raffinée afin de tenir compte d'un délai réel de cinq ans avant la fin de l'année scolaire 2009-2010, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre d'élèves pris en compte pour 2009-2010.*

*Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.*

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Le tableau suivant présente les services financés en 2011-2012 pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations.

| Mesures et services financés | Nombre de participations<br>Nombre d'adultes distincts*<br>2009-2010 | Nombre de participations<br>Nombre d'adultes distincts*<br>2010-2011 | Nombre de participations<br>Nombre d'adultes distincts*<br>2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé<br>Orientation professionnelle<br>Formation (y inclus la francisation)<br>Aide à la recherche active d'emploi<br>Préparation à l'emploi<br>Expériences en milieu de travail<br>Subventions salariales pour favoriser l'embauche<br>Supplément de retour au travail<br>Soutien au travail autonome<br>Information sur le marché du travail<br>Services de placement | 32 616 participations<br><br>19 117 adultes distincts<br>(49,3 % femmes)<br>(50,7 % hommes) | 33 066 participations<br><br>19 871 adultes distincts<br>(49,0 % femmes)<br>(51,0 % hommes) | 33 412 participations<br><br>19 794 adultes distincts<br>(49,3 % femmes)<br>(50,7 % hommes) |

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*
*Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*

**Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le tableau suivant présente les services financés en 2011-2012 pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes.

| Services financés | Clientèle 2009-2010 | Clientèle 2010-2011 | Clientèle 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile – PRAIDA) | 9 878 personnes<br>(services sociaux)<br><br>1 333 personnes<br>(services de santé) | 6 052 personnes<br>(services sociaux)<br><br>784 personnes<br>(services de santé) | 6 269 personnes<br>(services sociaux)<br><br>846 personnes<br>(services de santé) |
| Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial (SBF) des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours) | Hébergement<br>3 521 personnes<br>44 714 nuitées<br><br>Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois<br>594 familles | Hébergement<br>1 146 personnes<br>15 758 nuitées<br><br>Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois<br>502 familles | Hébergement<br>752 personnes<br>18 834 nuitées<br><br>Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois<br>420 familles |
| Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes des communautés culturelles offerts par des organismes communautaires à Montréal | 31 organismes communautaires | 30 organismes communautaires | 31 organismes communautaires |

*Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.*

La variation dans le nombre de personnes jointes s'explique par la diminution importante du nombre de demandeuses et demandeurs d'asile au Québec, particulièrement après que le gouvernement canadien eut décidé, en juillet 2009, d'imposer un visa aux ressortissantes et ressortissants mexicains.

# ORIENTATION 4

**ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE DE FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

**ORIENTATION 4** — **Objectif 4.1**

**Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation**

Indicateur 4.1.1 — Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie

**Cible 2011-2012* :** Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 21 905 personnes immigrantes jointes par le Ministère

** La cible est calculée en fonction des résultats ministériels de 2007-2008 uniquement pour les services de francisation du Ministère.*

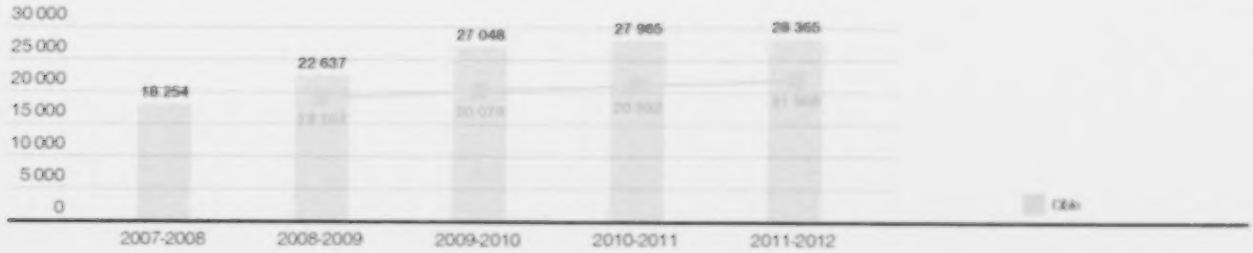
**Résultats 2011-2012** — Augmentation de 55,4 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 28 365 personnes immigrantes

| | 2008-2009 | 2009-2010* | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Personnes immigrantes | 22 637 | 27 048<br>(60,1 % femmes)<br>(39,9 % hommes) | 27 965<br>(60,6 % femmes)<br>(39,4 % hommes) | 28 365<br>(61,5 % femmes)<br>(38,5 % hommes) |

*Résultats de 2007-2008 : 18 254 personnes immigrantes.*

** Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite de la mise à jour des banques de données ministérielles.*

NOMBRE DE PERSONNES JOINTES PAR LES SERVICES DE FRANCISATION DU MINISTÈRE, 2007-2008 À 2011-2012




La cible 2011-2012 a été largement dépassée. Comparativement aux résultats de 2007-2008, les services de francisation ont connu une importante hausse de fréquentation de 55,4 %. La consolidation des mesures en francisation, entre autres, la diversification de l'offre de service et des cours plus fréquents expliquent cette croissance.

À elle seule, la clientèle de la francisation en ligne s'est accrue de 10,8 % par rapport à l'année 2010-2011, le nombre d'élèves étant passé, de 4 563 à 5 054; de ce nombre, 3 613 personnes ont suivi le cours de français en ligne à partir de l'étranger, dans 81 pays, et les 1 441 autres l'ont suivi au Québec.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2008-2009 À 2011-2012

| Programme | 2008-2009 | 2009-2010** | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Cours à temps complet | 10 330 | 12 264 | 13 230<br>(61,4 % femmes)<br>(38,6 % hommes) | 12 602<br>(61,8 % femmes)<br>(38,2 % hommes) |
| Cours à temps partiel | 12 770 | 13 224 | 13 073<br>(63,0 % femmes)<br>(37,0 % hommes) | 13 950<br>(64,2 % femmes)<br>(35,8 % hommes) |
| Cours de français en ligne | 2 012 | 4 146 | 4 563<br>(50,1 % femmes)<br>(49,9 % hommes) | 5 054<br>(52,5 % femmes)<br>(47,5 % hommes) |
| **Total (personnes distinctes)*** | **22 637** | **27 048** | **27 965**<br>**(60,6 % femmes)**<br>**(39,4 % hommes)** | **28 365**<br>**(61,5 % femmes)**<br>**(38,5 % hommes)** |

* *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

** *Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite de la mise à jour des banques de données ministérielles.*

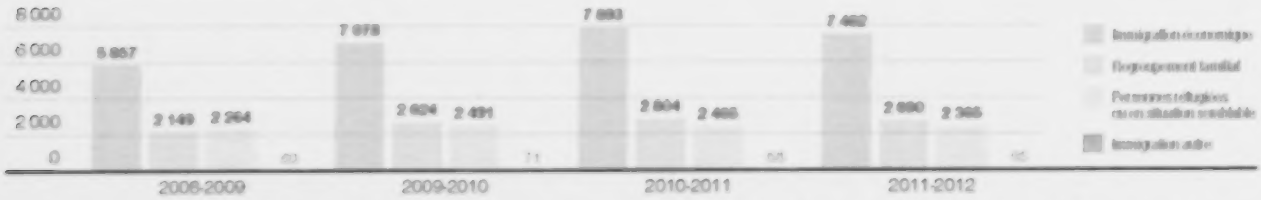
NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES AUX COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION*, 2008-2009 À 2011-2012

| Catégorie d'immigration | 2008-2009 | 2009-2010** | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Immigration économique | 5 857 | 7 078 | 7 893 | 7 482 |
| Regroupement familial | 2 149 | 2 624 | 2 804 | 2 690 |
| Personnes réfugiées ou en situation semblable | 2 264 | 2 491 | 2 465 | 2 365 |
| Immigration autre | 60 | 71 | 68 | 65 |
| **Total** | **10 330** | **12 264** | **13 230** | **12 602** |

* *Les données par catégorie d'immigration ne sont pas disponibles pour les cours à temps partiel. L'effectif du cours de français en ligne étant majoritairement à l'étranger, il ne fait partie d'aucune catégorie.*

** *Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite de la mise à jour des banques de données ministérielles.*

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES AUX COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2008-2009 À 2011-2012




Au terme de l'exercice 2011-2012, le nombre d'élèves de l'ensemble des cours à temps complet est en baisse de 4,7 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, les données de 2010-2011 incluaient aussi des élèves (353) suivant des cours spécialisés. Ces cours ont été transférés dans la formule à temps partiel en avril 2010. Pour obtenir une comparaison adéquate, il faut comparer les élèves des cours réguliers des deux années de référence. La clientèle de ces cours est en baisse de 2,1 %; elle est passée de 12 877 élèves en 2010-2011 à 12 602 en 2011-2012. Par ailleurs, le nombre d'élèves qui ont amorcé leur francisation à temps complet est en hausse, soit 8 046 élèves en 2011-2012 par rapport à 7 952 en 2010-2011, ce qui représente une augmentation de 1,2 %.

### UNE ACTION SOUTENUE

Comparativement à la clientèle de 2008-2009 (22 637 élèves), on observe une hausse de fréquentation en 2011-2012 de 25,3 %. L'objectif de croissance annoncé en 2008 avec les nouvelles mesures en francisation, qui était d'accroître l'achalandage de 5 % par année, a donc été atteint.

Les mandataires du Ministère comprennent des universités, des cégeps, des commissions scolaires, des organismes communautaires et des entreprises. Au total, 121 mandataires donnent des cours à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, 105 partenaires à l'étranger, répartis dans 28 pays, ont une entente avec le Ministère pour offrir des cours de français aux personnes sélectionnées par le Québec.

**ORIENTATION 4** | **Objectif 4.2**

**Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins**

Indicateur 4.2.1 Nombre de nouveaux services

**Cible 2008-2012 :** 8 nouveaux services

**Résultats 2008-2012** 10 nouveaux services

La cible 2008-2012 a été dépassée. Au total, 10 nouveaux services ont été implantés durant cette période :

- Cours spécialisés à temps complet de niveau plus avancé en français écrit et en communication orale (réalisé en 2008-2009);
- Cours de français en ligne de stade intermédiaire offerts à l'étranger aux candidates et aux candidats à l'immigration détenteurs d'un certificat de sélection du Québec (réalisé en 2008-2009);
- Matériel pédagogique pour des cours spécialisés dans le domaine du génie (réalisé en 2008- 2009);
- Cours de français en ligne de stade intermédiaire pour les personnes immigrantes résidant au Québec (réalisé en 2009-2010);
- Admission en ligne pour les cours de français à temps complet (réalisé en 2009-2010);
- Matériel pédagogique pour des cours spécialisés dans le domaine de la santé (réalisé en 2009-2010);
- Cours spécialisé dans le domaine du génie (réalisé en 2010-2011);
- Matériel pédagogique pour les cours à temps complet pour personnes immigrantes peu scolarisées et peu alphabétisées (réalisé en 2010-2011);
- Cours de français en ligne de stade avancé (réalisé en 2011-2012);
- Cours spécialisés pour les domaines de l'administration, du droit et des affaires (expérimenté en 2011-2012).

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère se tient informé des attentes et de la satisfaction des élèves. La diversification de l'offre de service comble les nouveaux besoins des personnes immigrantes. Des sondages sont effectués régulièrement auprès des élèves et les résultats confirment leur grande satisfaction.

Indicateur 4.2.2 Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service

**Cible 2011-2012 :** 50 à 1 500 personnes immigrantes minimum pour chaque nouveau service offert, selon la nature du service

**Résultats 2011-2012**

| Service | Nombre de personnes jointes |
|---|---|
| Cours spécialisés à temps complet* de niveau plus avancé en français écrit et en communication orale | – |
| Cours de français en ligne de stade intermédiaire offerts à l'étranger aux candidates et aux candidats à l'immigration détenteurs d'un certificat de sélection du Québec | 3 613 |
| Matériel pédagogique pour des cours spécialisés dans le domaine du génie | 151 |
| Cours de français en ligne de stade intermédiaire pour les personnes immigrantes résidant au Québec | 1 441 |
| Admission en ligne pour les cours de français à temps complet | 5 626 |
| Matériel pédagogique pour des cours spécialisés dans le domaine de la santé | 362 |
| Cours spécialisé dans le domaine du génie | 151 |
| Matériel pédagogique pour les cours à temps complet pour personnes immigrantes peu scolarisées et peu alphabétisées | 2 055 |

** Les cours spécialisés à temps complet ont été transférés dans la formule à temps partiel. Il y a eu en 2011-2012, 1 971 personnes dans ces cours à temps partiel. Les élèves actives et actifs en 2010-2011 dans les cours spécialisés poursuivaient un cours amorcé avant le 1er avril 2010.*

En 2011-2012, près de 45 000 personnes immigrantes ont bénéficié des cours de français offerts par le Ministère et le MELS, tant à l'étranger qu'au Québec.

Les deux services implantés en 2011-2012, le cours de français en ligne de stade avancé et les cours spécialisés pour les domaines de l'administration, du droit et des affaires (en expérimentation), ont respectivement joint 17 personnes (6 au Québec et 11 à l'étranger) et 19 personnes.

**ORIENTATION 4** | **Objectif 4.3**

**Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés**

Indicateur 4.3.1 — Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés

**Cible 2011-2012 :** 15 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du cours de français en ligne, inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé

**Résultats 2011-2012** — 17,7 % de la clientèle du temps partiel inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé, soit 2 472 personnes

| Cours de niveau plus avancé | | 2008-2009* | 2009-2010* | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| **À temps partiel** | Français écrit | 1 346 | 689 | 1 035 | 1 458 |
| | Communication orale | 409 | 422 | 392 | 539 |
| | Administration, droit et affaires | – | – | – | 19 |
| | Santé | 217 | 281 | 367 | 362 |
| | Génie et sciences appliquées | 10 | 91 | 119 | 151 |
| | **Total personnes distinctes temps partiel**** | **1 902** | **1 459 (41,3 % hommes) (58,7 % femmes)** | **1 862 (39,6 % hommes) (60,4 % femmes)** | **2 472 (38,3 % hommes) (61,7 % femmes)** |
| **À temps complet** | Français écrit | 920 | 2 298 | 313 | —*** |
| | Communication orale | 66 | 196 | 40 | —*** |
| | **Total personnes distinctes temps complet**** | **960** | **2 477 (37,0 % hommes) (63,0 % femmes)** | **353 (40,8 % hommes) (59,2 % femmes)** | —*** |
| **Total personnes distinctes**** | | **2 825** | **3 719 (38,5 % hommes) (61,5 % femmes)** | **2 144 (39,7 % hommes) (60,3 % femmes)** | **2 472 (38,3 % hommes) (61,7 % femmes)** |

* *Les données 2008-2009 et 2009-2010 ont été corrigées à la suite d'une erreur de saisie.*

** *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

*** *Les cours spécialisés à temps complet ont été transférés dans la formule à temps partiel. Il y a eu en 2011-2012, 1 971 personnes dans ces cours à temps partiel. Les élèves actives et actifs en 2010-2011 dans les cours spécialisés poursuivaient un cours amorcé avant le 1er avril 2010.*

*Note : Le cours* Affaires, finances et administration *s'appelle maintenant* Administration, droit et affaires; *le cours* Santé et services sociaux *s'appelle maintenant* Santé *et le cours* Ingénierie, sciences et industrie *s'appelle maintenant* Génie et sciences appliquées.

Depuis 2010-2011, les cours spécialisés sont offerts à temps partiel seulement. Pour tenir compte de la nouvelle offre de service, la proportion est calculée sur la totalité des cours à temps partiel, ce qui explique l'atteinte de la cible en 2011-2012. Le nombre de personnes ayant participé aux cours spécialisés de niveau avancé à temps partiel a augmenté de 24,2 % par rapport à 2007-2008. Par ailleurs, le cours spécialisé *Administration, droit et affaires* a débuté en mode expérimental en février 2012.

## UNE ACTION SOUTENUE

L'élaboration de cours spécialisés dans les domaines professionnels s'est poursuivie en collaboration avec des partenaires du marché du travail et des ordres professionnels. Ainsi, le cours spécialisé dans les domaines de l'administration, du droit et des affaires a été expérimenté en février 2012.

L'élaboration d'un cours de français en ligne de stade avancé a été amorcée en 2011. Ce cours est accessible depuis février 2012.

L'élaboration de modules d'autoapprentissage du français pour les domaines professionnels de la santé et des sciences infirmières, du génie et des sciences appliquées ainsi que de l'administration, du droit et des affaires est en cours. Ces modules seront offerts aux personnes immigrantes en 2012.

| | |
|---|---|
| Indicateur 4.3.2 | Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé |
| **Cible 2011-2012 :** | 70 % des personnes ayant suivi des cours de niveau plus avancé réussissent un examen de niveau équivalent |
| **Résultats 2011-2012** | Données non disponibles |

L'élaboration d'un test de positionnement basé sur *l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*, aux fins de classement dans les cours, s'est terminée en 2011. Dès janvier 2012, le test de production orale a été implanté au Ministère. Le test complet sera expérimenté à l'automne 2012.

En 2011-2012, une consultation a été menée auprès des spécialistes de 14 métiers, technologies et professions afin de valider la pertinence des indicateurs choisis pour mesurer les compétences langagières nécessaires à l'intégration professionnelle des personnes immigrantes. L'exercice a ainsi permis de retenir 7 profils techniques ou professionnels, selon les niveaux de compétence nécessaire à l'intégration. Le Ministère et l'Office québécois de la langue française collaborent à ce dossier.

# ORIENTATION 5

## ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION

Implantée en 2005, l'approche d'accompagnement personnalisé consiste à offrir une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers des personnes immigrantes et à diriger cette clientèle vers les ressources appropriées. Elle vise aussi à aider les personnes nouvellement arrivées à devenir autonomes en les associant de façon active, depuis l'étranger, à la détermination de leurs besoins et de leurs objectifs.

Dans un premier temps, le Ministère met à la disposition des candidates et candidats à l'immigration et des personnes nouvellement arrivées un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, afin de les soutenir et de les rendre autonomes dans leurs démarches d'intégration dès l'étranger. Diffusé en version électronique en français, en anglais et en espagnol dans le site Internet du Ministère, le guide est aussi distribué en version papier en français dans tous les points de service du Ministère et par les organismes partenaires du Ministère.

Dans un deuxième temps, le Ministère et les organismes communautaires partenaires offrent, aux personnes immigrantes qui ont besoin d'une aide additionnelle, des services d'accueil et de soutien à l'intégration. De plus, Emploi-Québec apporte son soutien pour faciliter leur insertion professionnelle.

**Mobilité professionnelle et services aux entreprises**

Le Ministère a poursuivi la mise en place d'une offre de service intégrée aux entreprises pour lesquelles l'immigration constitue un élément de réponse à leurs besoins de main-d'œuvre. Il s'agit d'une action menée en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). L'offre de service inclut également un soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité. Les actions réalisées dans ce dossier sont les suivantes :

- En novembre 2010, a été signée l'Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants. Ses dispositions tendent à favoriser la mobilité des personnes et l'intégration professionnelle des travailleuses et travailleurs migrants dans le contexte du nouvel espace économique. Le Québec et la France ont ainsi convenu de coopérer afin de faciliter l'entrée, le séjour et l'obtention d'une autorisation de travail sur leur territoire respectif. Cette entente porte également sur l'accès à l'emploi, sur les dispositifs d'accueil et d'intégration, ainsi que sur les modalités de recherche d'emploi. Le protocole d'application de cette entente a été, quant à lui, signé en juin 2011.
- Grâce à l'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles signée en octobre 2008, 81 professions, métiers et fonctions réglementés sont couverts par des arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) visant à faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. Une section du site Internet du Ministère porte sur l'entente et sur les ARM signés en vertu de cette entente. Les candidates et candidats y trouvent notamment de l'information sur le cheminement à suivre pour se prévaloir des dispositions des ARM.

- Pour la première fois, deux missions de recrutement *Journées Québec* ont été organisées en France au cours de l'année 2011 : une trentaine d'entreprises québécoises ont participé à chacune de ces missions. Au total, près de 14 000 candidates et candidats sur le territoire français ont manifesté de l'intérêt pour ces activités et les employeurs ont rencontré plus de 2 000 personnes présélectionnées. Ces deux missions ont permis de recruter près de 300 personnes. La prochaine mission à laquelle participeront 37 entreprises se déroulera en juin 2012 en France et en Belgique.
- Signature le 2 février 2012 d'une déclaration commune en matière de mobilité professionnelle et d'intégration des personnes immigrantes avec le ministre de l'Emploi et des Entreprises de la Catalogne.
- En 2011-2012, près de 13 000 candidatures ont été publiées dans le site de Placement en ligne – volet International. En avril 2011, le Ministère, en collaboration avec le MESS et le MDEIE, a lancé de nouveaux outils pour faciliter le recrutement d'une main-d'œuvre immigrante qualifiée répondant aux besoins des entreprises et pour outiller ces dernières en matière de gestion de la diversité afin de faciliter l'intégration du personnel immigrant à son nouveau milieu de travail. Parmi ces outils, il y a :
  - La trousse *Diversité +* qui propose aux employeurs des conseils, des ressources et de l'information en matière de gestion de la diversité en entreprise;
  - Le *Répertoire de conseillers spécialisés en gestion de la diversité*, élaboré par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec;
  - Le *Guide pratique de l'entreprise : les clés d'une embauche réussie à l'international*.
- Le projet *Intégration en emploi des personnes référées par un ordre professionnel* se poursuit. Il vise à offrir une expérience de travail aux personnes formées à l'étranger qui souhaitent exercer une profession régie par un ordre professionnel au Québec. En 2011-2012, 3 autres ententes ont été signées avec des ordres professionnels, en collaboration avec le MESS, pour la mise en œuvre du projet (voir l'indicateur 5.2.3).
- Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi est offert en collaboration avec Emploi-Québec et Investissement Québec aux entreprises québécoises. Il vise à soutenir le recrutement et l'intégration au marché du travail de personnes qui vivent leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence (voir l'indicateur 1.3.1).
- Les travaux menés avec le MESS en vue de concevoir et de mettre en place un dispositif de services intégrés aux entreprises se poursuivent en fonction de deux axes d'intervention :
  - Soutenir les entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement et qui choisissent de recourir à la main-d'œuvre issue de l'immigration;
  - Adapter et utiliser les outils et les services des deux ministères à des fins d'accueil, d'embauche et de fidélisation du personnel immigrant et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité.

**ORIENTATION 5** | **Objectif 5.1**

**Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement**

Les indicateurs 5.1.1 et 5.1.2 font état de l'offre de service du Ministère en matière d'accueil et de soutien à l'intégration. Les cibles de ces indicateurs tiennent compte du fait que l'offre de service est essentiellement destinée aux personnes immigrantes adultes dont plusieurs ne font pas appel à ces services pour diverses raisons, par exemple parce qu'elles s'estiment suffisamment informées, parce qu'elles travaillent ou parce qu'elles ont été sélectionnées sur place après avoir séjourné au Québec notamment à titre de travailleuse ou de travailleur temporaire ou à titre d'étudiante étrangère ou d'étudiant étranger. Cet objectif tient compte également des services d'accompagnement offerts essentiellement à la même clientèle par les partenaires communautaires financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3).

Indicateur 5.1.1 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère

**Cible 2011-2012 :** Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 18 505 personnes accueillies par le Ministère

**Résultats 2011-2012** Augmentation de 14,9 % par rapport à 2007-2008, soit 15 187 personnes accueillies par le Ministère

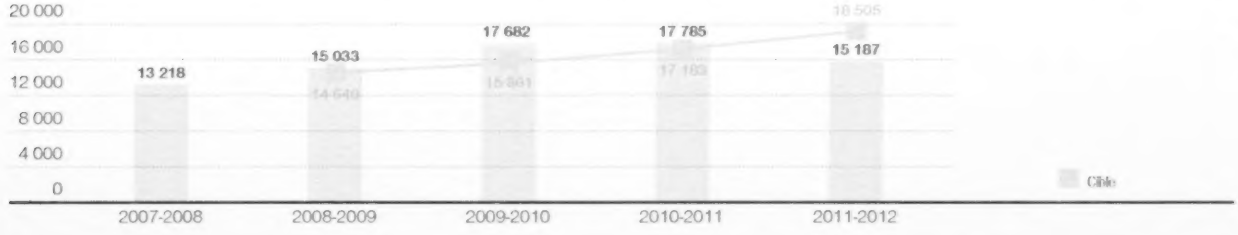
| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Personnes accueillies par le Ministère | 15 033<br>(var. + 13,7 %) | 17 682<br>(var. + 33,8 %)<br>(54,0 % hommes)<br>(46,0 % femmes) | 17 785<br>(var. + 34,6 %)<br>(54,5 % hommes)<br>(45,5 % femmes) | 15 187<br>(var. + 14,9 %)<br>(53,4 % hommes)<br>(46,6 % femmes) |
| Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus * | 43,4 %<br>(34 644) | 44,9 %<br>(39 401) | 43,7 %<br>(40 733) | 38,0 %<br>(39 914 **) |

*Résultats de 2007-2008 : 13 218 personnes accueillies par le Ministère; proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus* : 37,7 %.*

** Personnes âgées de 18 ans et plus admises entre le 1er avril et le 31 mars.*

*** Données préliminaires pour 2011-2012.*

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2011-2012




La cible d'augmentation de 40 % par rapport à 2007-2008 n'a pas été atteinte pour l'année 2011-2012. Les personnes accueillies, soit 15 187, représentent une augmentation de 14,9 % comparativement à 2007-2008. La baisse de fréquentation des services d'accueil est en partie liée à la diminution du nombre de personnes admises originaires du Maroc, d'Algérie et de France, une clientèle qui utilise ces services dans une forte proportion.

Lorsqu'elles sont accueillies par le Ministère, les personnes obtiennent, sous forme d'une entrevue individuelle pour les non-francophones, ou d'une séance de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs premières démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés portent, entre autres, sur les services publics, la recherche d'un logement, les démarches à entreprendre pour obtenir les documents officiels (carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, permis de conduire), les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services de garde ainsi que les services offerts par le Ministère, par les organismes communautaires partenaires ou par d'autres organismes.

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, PAR TERRITOIRE, 2008-2009 À 2011-2012

| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| **Île de Montréal** | 10 571 | 13 034 | 12 672 | 10 662<br>(54,6 % hommes)<br>(45,4 % femmes) |
| Entrevue individuelle | 5 345 | 6 148 | 6 065 | 5 588<br>(47,8 % hommes)<br>(52,2 % femmes) |
| Séance de groupe | 5 226 | 6 886 | 6 607 | 5 074<br>(62,0 % hommes)<br>(38,0 % femmes) |
| **Hors île de Montréal** | 4 462 | 4 648 | 5 113 | 4 525<br>(50,7 % hommes)<br>(49,3 % femmes) |
| **Total** | **15 033** | **17 682** | **17 785** | **15 187** |

Il est important de souligner qu'en plus des personnes accueillies en entrevue et en séance de groupe, 36 898 personnes, dont 29 602 résidentes permanentes et résidents permanents, ont été accueillies par le service d'accueil du gouvernement du Québec à l'aéroport de Montréal; ce nombre comprend également les personnes réfugiées[1].

**Indicateur 5.1.2** Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère

**Cible 2011-2012 :** Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 622 personnes accompagnées par le Ministère

**Résultats 2011-2012** Diminution de 4,8 % par rapport à 2007-2008, soit 5 255 personnes accompagnées par le Ministère

| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Personnes accompagnées par le Ministère | 7 017<br>(var. + 27,2 %) | 7 901<br>(var. + 43,2 %)<br>(55,0 % hommes)<br>(45,0 % femmes) | 6 802<br>(var. + 23,3 %)<br>(56,2 % hommes)<br>(43,8 % femmes) | 5 255<br>(var. - 4,8 %)<br>(56,9 % hommes)<br>(43,1 % femmes) |
| Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus* | 20,3 %<br>(34 644) | 20,1 %<br>(39 401) | 16,7 %<br>(40 733) | 13,2 %<br>(39 914**) |

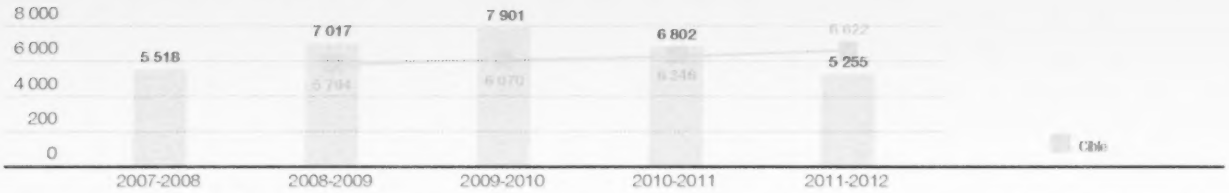
*Résultats de 2007-2008 : 5 518 personnes accompagnées par le Ministère ; proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus* : 15,8 %.*

** Personnes âgées de 18 ans et plus admises entre le 1er avril et le 31 mars.*

*** Données préliminaires pour 2011-2012.*

1. De ce nombre, 196 personnes n'avaient pas clairement démontré leur intention de s'établir au Québec, étant soit en transit, soit dans une autre situation.

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2011-2012




La cible n'a pas été atteinte pour l'année 2011-2012 en raison du retrait graduel du Ministère des services d'adaptation au marché du travail. Au 1er juillet 2012, les services d'adaptation au marché du travail seront entièrement assumés par le MESS.

Les services d'accompagnement sont personnalisés et offrent à l'adulte un suivi, selon ses besoins, pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, les agentes et agents d'accompagnement du Ministère ont réalisé 6 869 rencontres et suivis, en personne, par téléphone ou par courriel. Le nombre moyen de consultations par personne a été de 1,3 consultation, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2010-2011. Des 5 255 personnes accompagnées, 4 222 étaient établies sur l'île de Montréal, soit 57,8 % d'hommes et 42,2 % de femmes.

Ces statistiques ne comprennent pas les 8 654 personnes qui ont assisté, en 2011-2012, aux sessions *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* dans les organismes mandataires et les institutions offrant des cours de français.

L'intérêt pour ces sessions a été confirmé par la très grande satisfaction manifestée dans les évaluations, tant à propos de la forme que du contenu. La formation est offerte dans les régions de Montréal, de la Montérégie, de la Capitale-Nationale, de Laval, de l'Outaouais et de l'Estrie.

**Service d'intégration en ligne**

L'orientation 6 du *Plan stratégique 2008-2012* précise que l'accroissement de la performance du Ministère est basé notamment sur les technologies de l'information. Le service d'intégration en ligne (SIEL) est à cet égard conforme aux orientations ministérielles et gouvernementales (Gouvernement en ligne) et aux principes de développement durable.

Le SIEL vise à accélérer le processus d'intégration de la clientèle et à augmenter son taux d'emploi.

Il s'agit d'offrir aux personnes immigrantes sélectionnées qui sont encore à l'étranger, et aux personnes immigrantes en région, où les services sont moins disponibles, des contenus d'intégration accessibles en ligne combinés à un plan d'action personnalisé qui permet de structurer la démarche d'intégration.

Deux formules sont proposées à la clientèle : en autoformation et avec accompagnement personnalisé. Dans les deux formules, les personnes ont accès à toutes les capsules de formation interactives, à la messagerie électronique, et à tous les outils de la plate-forme, y compris un forum d'échange avec des thématiques liées à la recherche d'emploi et à l'installation au Québec.

Dans la formule en autoformation, la personne remplit son plan d'action de façon autonome. Dans la formule avec accompagnement personnalisé, des entrevues virtuelles avec une agente ou un agent en ligne sont aussi offertes en temps réel. La personne remplit son plan d'action et le transmet à l'agente ou l'agent en ligne pour obtenir rapidement une rétroaction détaillée.

Le SIEL comporte actuellement 28 capsules de formation interactives de 30 à 45 minutes chacune qui abordent des sujets clés tels que l'adaptation au monde du travail québécois, les valeurs communes de la société québécoise ainsi que l'installation et la vie au Québec. D'autres capsules sont en élaboration. De plus, le SIEL est lié au cours de français en ligne et au Placement en ligne – volet international, qui a été conçu en collaboration avec Emploi-Québec.

Le SIEL a été expérimenté entre octobre 2010 et mars 2012. Plus de 1 700 personnes sélectionnées, dont 40,5 % de femmes, ont participé à l'expérience, en Europe de l'Ouest, au Maghreb et en Amérique latine. Les rétroactions obtenues à la fin de la période d'essai témoignent de la satisfaction des personnes participantes à l'endroit de ce nouveau service. Le tableau de la page suivante illustre le nombre de personnes participantes, à l'étranger et au Québec, selon la formule choisie en 2011-2012.

NOMBRE DE PERSONNES PARTICIPANTES AU PROJET PILOTE SIEL, 2011-2012

| | À l'étranger | Au Québec | Total |
|---|---|---|---|
| Personnes participantes avec accompagnement | 213 | 12 | **225**<br>**(53,3 % hommes)**<br>**(46,7 % femmes)** |
| Personnes participantes en autoformation | 1 237 | 43 | **1 280**<br>**(58,0 % hommes)**<br>**(42,0 % femmes)** |
| **Total** | **1 450**<br>**(57,2 % hommes)**<br>**(42,8 % femmes)** | **55**<br>**(60,0 % hommes)**<br>**(40,0 % femmes)** | **1 505**<br>**(57,3 % hommes)**<br>**(42,7 % femmes)** |

Indicateur 5.1.3 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées[2] accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires

**Cible 2011-2012 :** Augmentation de 5 % par année par rapport aux résultats de 2010-2011

**Résultats 2011-2012** Augmentation de 5,1 % par rapport à 2010-2011, soit 32 628 personnes accompagnées[3] (personnes distinctes)

Les premières données de référence ont été produites en 2010-2011. La cible 2011-2012 a été atteinte. Le nombre de personnes distinctes qui ont fréquenté les organismes pour un service d'accompagnement s'élève à 32 628, dont 17 959 femmes (55 %) et 2 778 personnes réfugiées prises en charge par l'État. Ce nombre représente une proportion de 81,7 % par rapport aux personnes de 18 ans et plus admises au Québec.

Comme il est fréquent qu'une même personne soit accompagnée à la fois en installation-établissement et en adaptation au marché du travail, le total de personnes jointes par les deux types d'accompagnement est supérieure au nombre de personnes jointes par l'un ou l'autre des services.

Des 60 organismes partenaires du Ministère, 58 utilisent l'outil de gestion du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA). Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, les données produites par l'outil de gestion montrent que ces 58 organismes ont joint :

- 27 506 personnes en accompagnement en installation-établissement, dont 15 633 femmes (56,8 %). Parmi les 27 506 personnes se trouvent 2 576 personnes réfugiées prises en charge par l'État, dont 1 487 femmes;
- 12 895 personnes en accompagnement en adaptation au marché du travail, dont 6 321 femmes (49 %). Parmi les 12 895 personnes se trouvent 490 personnes réfugiées prises en charge par l'État, dont 274 femmes.

Ces organismes, bien ancrés dans leur milieu, offrent une gamme de services adaptés aux besoins des personnes nouvellement arrivées.

**ORIENTATION 5** **Objectif 5.2**

**Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés**

**Accompagnement visant l'accès aux professions et aux métiers réglementés**

Le Ministère offre un service d'information sur les professions et métiers réglementés aux personnes nouvellement arrivées qui se destinent à l'exercice d'une profession ou d'un métier réglementés au Québec. Ce service aide la personne immigrante à déterminer auprès de quel organisme de réglementation déposer sa demande, à préparer sa demande et à évaluer les diverses options qui s'offrent à elle, à toutes les étapes du processus d'admission.

2. Les critères d'admissibilité au Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants sont décrits dans le site Internet du Ministère.
3. Ces personnes ont été admises au Québec au cours des cinq dernières années.

Au cours des dernières années, d'importantes avancées ont été observées en ce qui concerne l'accès à une information de qualité en matière d'accès aux professions et métiers réglementés. Le Ministère a d'ailleurs soutenu plusieurs organismes de réglementation québécois pour l'élaboration de séances d'information ou de sessions d'accueil adaptées aux besoins des professionnelles et professionnels formés à l'étranger. En 2011-2012, le Ministère a amorcé des travaux visant à adapter son offre de service en fonction de ce nouveau contexte et à soutenir ces organismes dans une démarche d'amélioration continue des services réservés aux personnes immigrantes formées à l'étranger.

**Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est un document officiel délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande, ici ou à l'étranger, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation au Québec.

Ce document fournit aux entreprises, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- Des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- Une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels, qui indique à quoi peuvent être comparés dans le système scolaire québécois les études effectuées hors du Québec et les principaux diplômes obtenus (ou les repères scolaires). Le résultat de l'évaluation permet donc de situer le niveau d'études québécois comparable ainsi que le domaine d'études correspondant.

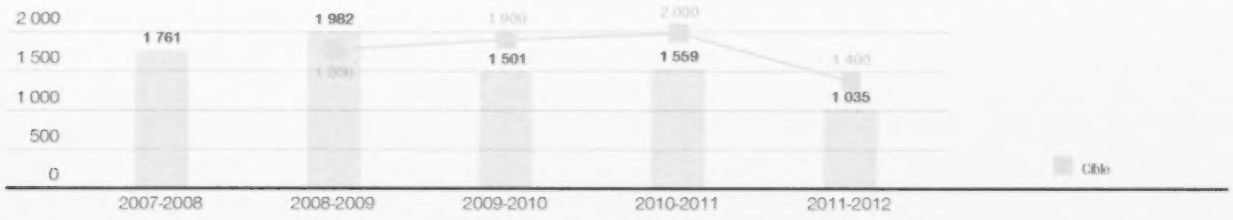
Indicateur 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère

**Cible 2011-2012 :** 1 400 personnes

**Résultats 2011-2012** 1 035 personnes

| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Personnes accompagnées | 1 982<br>(var. + 12,5 %) | 1 501<br>(var. - 24,3 %) | 1 559<br>(var. + 3,9 %) | 1 035<br>(var. - 33,6 %) |

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ACCOMPAGNÉES PAR LE MINISTÈRE EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2007-2008 À 2011-2012




En 2011-2012, le Ministère a accompagné 1 035 personnes en rencontres individuelles ou en séances de groupe, ce qui représente une diminution de 33,6 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique par une baisse de la demande et par l'amélioration des services offerts par les ordres professionnels et les organismes de réglementation en matière d'information destinée à la clientèle immigrante.

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2008-2009 À 2011-2012

| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Ingénieures/Ingénieurs | 25,4 % | 24,5 % | 18,9 % | 19,8 % |
| Enseignantes/Enseignants | 20,5 % | 21,2 % | 22,6 % | 21,2 % |
| Médecins | 9,0 % | 9,8 % | 9,6 % | 8,8 % |
| Infirmières/Infirmiers | 8,2 % | 8,9 % | 10,4 % | 13,5 % |
| Comptables | 6,7 % | 7,1 % | 8,5 % | 7,1 % |

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2011-2012

Les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les infirmières et infirmiers, les médecins et les comptables diplômés à l'étranger représentent 70,4 % de la clientèle servie en 2011-2012.

### UNE ACTION SOUTENUE

En collaboration avec ses partenaires, le Ministère a mis en œuvre de nombreux projets visant à faciliter l'accès des personnes immigrantes aux professions et aux métiers réglementés. Ces projets visent à mieux informer les personnes immigrantes sur les conditions d'accès, à améliorer le processus de reconnaissance des acquis et à faciliter l'accès à la formation d'appoint. Au cours des dernières années, le Ministère a soutenu les projets d'une trentaine d'ordres professionnels pour qu'ils se dotent de mécanismes visant à faciliter l'accès aux professions qu'ils régissent. En 2011-2012, quatre nouvelles ententes ont été signées avec les partenaires suivants :

- L'Ordre des ingénieurs du Québec;
- L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec;
- L'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec;
- La Conférence des recteurs et principaux des universités du Québec.

Le protocole d'application de l'Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants a été signé en juin 2011 (voir l'orientation 5).

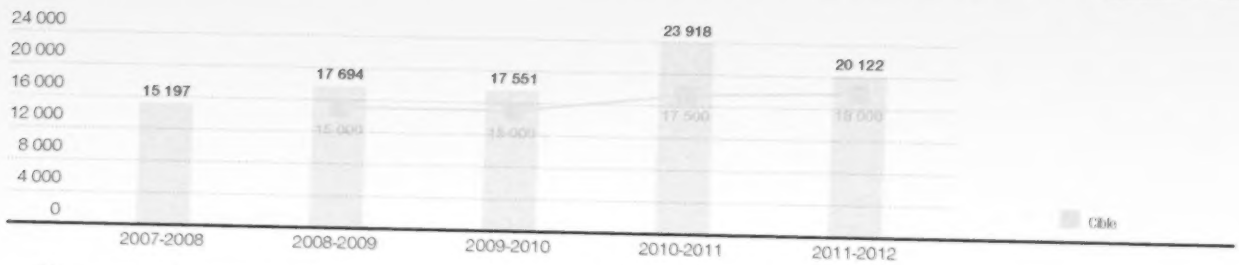
Indicateur 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées

**Cible 2011-2012 :** 18 000 *Évaluations comparatives* délivrées

**Résultats 2011-2012** 20 122 *Évaluations comparatives* délivrées

La cible 2011-2012 a été dépassée, 20 122 *Évaluations comparatives* ayant été délivrées. On constate une stabilité dans le nombre de nouvelles demandes déposées par la clientèle, qui s'élève à 20 641 en 2011-2012 comparativement à 21 134 en 2010-2011. Le nombre important d'*Évaluations comparatives* délivrées en 2010-2011 a permis d'écouler l'inventaire des demandes en attente de traitement. Le nombre de celles délivrées en 2011-2012 permet de répondre à la demande.

ÉVALUATIONS COMPARATIVES DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC DÉLIVRÉES, 2007-2008 À 2011-2012




L'examen des données selon le pays d'origine des diplômes révèle que 33,8 % des *Évaluations comparatives* délivrées en 2011-2012 portaient sur des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, de l'Algérie et du Maroc, soit trois des pays qui se partagent les premiers rangs des données d'admission depuis 2006-2007.

CINQ PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*, 2009-2010 À 2011-2012

| 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|
| France | 2 342 (13,4 %) | France | 3 064 (12,8 %) | France | 2 604 (12,9 %) |
| Maroc | 2 010 (11,5 %) | Maroc | 2 818 (11,8 %) | Algérie | 2 260 (11,2 %) |
| Algérie | 1 999 (11,4 %) | Algérie | 2 573 (10,8 %) | Maroc | 1 951 (9,7 %) |
| Haïti | 1 154 (6,6 %) | Haïti | 1 371 (5,7 %) | Haïti | 1 240 (6,2 %) |
| Colombie | 819 (4,7 %) | Colombie | 1 198 (5,0 %) | Colombie | 1 016 (5,0 %) |

PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*, 2011-2012

## UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère partage aussi son expertise en évaluation des diplômes au moyen de son site Internet et en répondant aux demandes de renseignements des entreprises, des établissements d'enseignement et des organismes de réglementation sur les diplômes et les systèmes scolaires. En 2011-2012, le Ministère a reçu 69 demandes de renseignements en provenance des ordres professionnels, 48 en provenance des établissements d'enseignement et 39 en provenance des employeurs.

Au cours des dernières années, le Ministère a signé de nombreuses ententes et mis en application des directives administratives conjointes avec des organismes de réglementation, des établissements d'enseignement et des ministères. Elles définissent des modalités de collaboration pour une évaluation juste des acquis scolaires des personnes formées à l'étranger. En 2011-2012, deux nouvelles directives ont été ajoutées par l'Ordre des agronomes du Québec et la Commission de la construction du Québec.

| | |
|---|---|
| Indicateur 5.2.3 | Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience |
| **Cible 2011-2012 :** | 50 personnes |
| **Résultats 2011-2012** | 45 personnes ayant occupé un emploi dans le cadre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel* (IPOP), dont 29 nouvelles personnes |

La cible a été partiellement atteinte, notamment en raison du fait que les perspectives d'emploi des professions visées sont généralement favorables ou très favorables. Les nouvelles et nouveaux titulaires d'une autorisation d'exercice éprouvent donc moins de difficulté à obtenir un premier emploi dans leur profession que dans d'autres domaines.

Le projet IPOP, dont la mise en œuvre est gérée par Emploi-Québec, vise à faciliter l'intégration professionnelle de personnes formées à l'étranger qui sont titulaires d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel québécois, notamment en offrant une subvention salariale à l'entreprise ou à l'organisation qui recrute. Il permet aux candidates et candidats d'acquérir une première expérience de travail au Québec dans leur profession.

Au 31 mars 2012, 17 protocoles d'entente avec des ordres professionnels étaient en vigueur, dont 3 nouveaux. Les ordres professionnels concernés sont :

- L'Ordre des agronomes du Québec;
- L'Ordre des architectes du Québec;
- Le Barreau du Québec;
- L'Ordre des chimistes du Québec;
- L'Ordre des comptables agréés du Québec;
- L'Ordre des comptables en management accrédité du Québec;
- L'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (2011-2012) ;
- L'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec (2011-2012) ;
- L'Ordre des dentistes du Québec;
- L'Ordre des géologues du Québec;
- L'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec;
- L'Ordre des ingénieurs du Québec;
- L'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec (2011-2012) ;
- L'Ordre des psychologues du Québec;
- L'Ordre des techniciennes et techniciens dentaires du Québec;
- L'Ordre des technologues professionnels du Québec;
- L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

**ORIENTATION 5** | **Objectif 5.3**

**Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)[4]**

Le Ministère a apporté une modification mineure à l'objectif et a remplacé l'indicateur initial par deux nouveaux indicateurs qui rendent plus fidèlement compte de ses efforts en matière de régionalisation. Le premier indicateur mesure la proportion des personnes immigrantes qui projettent de s'établir en région au moment de leur admission au Québec. Il donne un aperçu des résultats que donnent les efforts de promotion du Ministère menés depuis l'étranger pour favoriser l'établissement hors RMM. Le deuxième indicateur mesure le lieu de résidence effectif[5] des personnes immigrantes admises récemment dans la RMM et qui, par la suite, ont choisi de s'établir en dehors de la RMM. Les activités ministérielles conçues pour encourager les personnes immigrantes déjà établies dans la région métropolitaine à déménager en région visent à influencer ce mouvement. Des statistiques sur l'évolution dans le temps de la population immigrante admise et présente au Québec et dans ses régions, ainsi que la situation observée en janvier 2012, sont également fournies.

4. La RMM comprend les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.
5. Le lieu de résidence effectif des personnes admises et présentes au Québec se mesure 13 mois après la fin de la dernière année d'admission d'une cohorte de cinq ans.

Indicateur 5.3.1a — Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors RMM (la proportion moyenne de 2003 à 2007 étant de 16,3 %)

**Cible 2011 :** Hausser la proportion à 18 %

**Résultats 2011-2012** 17,1 % de personnes admises hors RMM

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LA RÉGION DE DESTINATION PROJETÉE

| | Point de référence : Moyenne de 2003-2007* | | 2008 | | 2009 | | 2010 | | 2011** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Hors RMM | 35 036 | 16,3 | 7 505 | 16,7 | 8 358 | 16,9 | 9 242 | 17,2 | 8 844 | 17,1 |
| RMM | 180 505 | 83,7 | 37 518 | 83,3 | 40 978 | 83,1 | 44 632 | 82,8 | 42 805 | 82,9 |
| **Sous-total** | **215 541** | **100,0** | **45 023** | **100,0** | **49 336** | **100,0** | **53 874** | **100,0** | **51 649** | **100,0** |
| Non disponible | 1 482 | | 175 | | 152 | | 111 | | 88 | |
| **Total Québec** | **217 023** | | **45 198** | | **49 488** | | **53 985** | | **51 737** | |

* *La proportion moyenne de 2003-2007 a été établie en tant que référence pour atténuer l'impact d'une année extrême.*
** *Données préliminaires pour 2011.*

D'après les données préliminaires pour 2011, 8 844 personnes immigrantes (17,1 %) ont été admises à l'extérieur de la RMM. Pour atteindre la cible de 18 %, 453 personnes supplémentaires auraient dû se diriger à l'extérieur de la RMM au moment de leur admission, plutôt que vers la RMM.

Indicateur 5.3.1b — Proportion de personnes immigrantes admises dans la RMM (cohorte de cinq ans) qui s'établissent hors RMM (la proportion pour la cohorte 2002-2006 présente au Québec en janvier 2008 étant de 5,93 %)

**Cible janvier 2012 :** Hausser la proportion à 6,75 %

**Résultats 2011-2012** 7,4 % de personnes établies hors RMM

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES DANS LA RMM SELON LE LIEU DE RÉSIDENCE (COHORTE DE CINQ ANS)

| Lieu de résidence | Janvier 2008* | | Janvier 2009** | | Janvier 2010*** | | Janvier 2011**** | | Janvier 2012***** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Hors RMM | 8 508 | 5,9 | 8 914 | 6,1 | 9 595 | 6,6 | 10 301 | 6,9 | 11 331 | 7,4 |
| RMM | 135 049 | 94,1 | 136 120 | 93,9 | 135 136 | 93,4 | 138 247 | 93,1 | 142 054 | 92,6 |
| **Total** | **143 557** | **100,0** | **145 034** | **100,0** | **144 731** | **100,0** | **148 548** | **100,0** | **153 385** | **100,0** |

* *Personnes immigrantes admises au Québec de 2002 à 2006 et présentes au Québec en janvier 2008.*
** *Personnes immigrantes admises au Québec de 2003 à 2007 et présentes au Québec en janvier 2009.*
*** *Personnes immigrantes admises au Québec de 2004 à 2008 et présentes au Québec en janvier 2010. Données révisées pour 2010 (nouvelle méthodologie).*
**** *Personnes immigrantes admises au Québec de 2005 à 2009 et présentes au Québec en janvier 2011. Données révisées pour 2011 (nouvelle méthodologie).*
***** *Personnes immigrantes admises au Québec de 2006 à 2010 et présentes au Québec en janvier 2012.*

Pour évaluer l'évolution de la présence des personnes immigrantes sur les territoires des régions administratives du Québec, le Ministère présente ses données pour des cohortes de cinq ans. Effectué 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, le calcul de cette donnée permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois, pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (six ans), pour les autres personnes immigrantes admises.

En janvier 2012, les résultats indiquent que 7,4 % des personnes immigrantes admises dans la RMM de 2006 à 2010 se sont établies à l'extérieur de la RMM. En nombre absolu, cela représente 11 331 personnes, un volume supérieur de 10 % à celui observé en janvier 2011, mais un accroissement net de 33,2 % par rapport au résultat de janvier 2008. Le nombre de personnes admises dans la RMM et présentes au Québec en janvier 2012 a connu, pour sa part, une croissance de 6,8 % par rapport au résultat de janvier 2008. La tendance à la hausse de la part des personnes immigrantes admises dans la RMM qui s'établissent à l'extérieur de la RMM, observée par rapport à 2008, est toujours présente en 2012. Le taux atteint en janvier 2012, soit 7,4 %, est supérieur à la cible fixée qui était de 6,75 %.

Les activités menées par les services Immigration-Québec et leurs partenaires pourraient expliquer en partie les résultats obtenus, notamment les séances d'information sur la vie et l'emploi en région données à Bibliothèque et Archives nationales du Québec, à Montréal, à la clientèle immigrante récemment arrivée dans la RMM ainsi que les divers projets des partenaires du Ministère qui visent à attirer et intégrer des personnes immigrantes en région.

Le tableau suivant affiche la proportion de personnes immigrantes admises (par cohorte de cinq ans) résidant à l'extérieur de la RMM depuis janvier 2002. Alors que la proportion de personnes immigrantes résidant à l'extérieur de la RMM, évaluée en janvier 2002, pour les admissions de 1996 à 2000, était de 16,4 %, elle s'élève à 20,2 % en 2012, pour les admissions de 2006 à 2010. La progression des volumes d'immigration au Québec au cours des dix dernières années a été favorable aux régions autres que la RMM, le nombre de personnes immigrantes y ayant augmenté de 117,7 %, si l'on compare la cohorte de 2006 à 2010 à celle de 1996 à 2000, alors qu'il augmentait de 77,3 % pour l'ensemble du Québec (mêmes cohortes).

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC PAR PÉRIODE DE CINQ ANS, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE

| Date du jumelage des données RAMQ-MICC | Années d'admission | Personnes immigrantes résidant au Québec* | Personnes immigrantes résidant hors RMM | % résidant hors RMM |
|---|---|---|---|---|
| Janvier 2002 | 1996 à 2000 | 104 937 | 17 239 | 16,4 |
| Janvier 2003 | 1997 à 2001 | 117 187 | 19 829 | 16,9 |
| Janvier 2004 | 1998 à 2002 | 127 811 | 21 774 | 17,0 |
| Janvier 2005 | 1999 à 2003 | 140 554 | 24 610 | 17,5 |
| Janvier 2006 | 2000 à 2004 | 156 495 | 27 722 | 17,7 |
| Janvier 2007 | 2001 à 2005 | 165 133 | 29 325 | 17,8 |
| Janvier 2008 | 2002 à 2006 | 170 234 | 30 378 | 17,8 |
| Janvier 2009 | 2003 à 2007 | 173 207 | 32 105 | 18,5 |
| Janvier 2010** | 2004 à 2008 | 174 855 | 33 970 | 19,4 |
| Janvier 2011** | 2005 à 2009 | 179 598 | 35 344 | 19,7 |
| Janvier 2012 | 2006 à 2010 | 186 026 | 37 521 | 20,2 |

* *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.*

** *Données révisées pour 2010 et 2011 (nouvelle méthodologie).*

La région de la Capitale-Nationale conserve le titre de deuxième pôle d'immigration après la RMM. La proportion des personnes immigrantes d'admission récente résidant dans cette région par rapport à l'ensemble des personnes immigrantes de la même cohorte au Québec est de 5,4 % en janvier 2012. Elle est suivie par la région de la Montérégie où sont établies, en janvier 2012, 3,8 % des personnes immigrantes d'admission récente résidant au Québec.

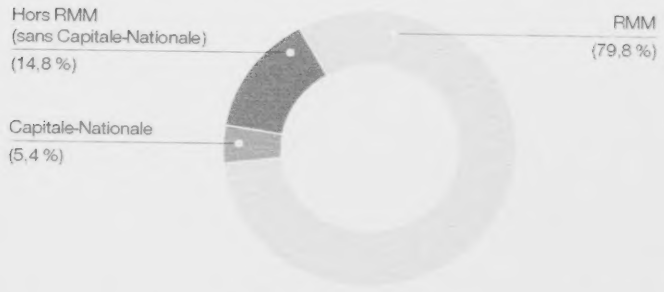
LIEU DE RÉSIDENCE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2006 À 2010, PAR RÉGION HORS RMM ET PRÉSENTES EN JANVIER 2012

| Régions hors RMM | Nombre | % |
|---|---|---|
| Capitale-Nationale | 10 083 | 5,4 |
| Montérégie* | 7 061 | 3,8 |
| Outaouais | 5 485 | 2,9 |
| Estrie | 3 660 | 2,0 |
| Laurentides | 3 425 | 1,9 |
| Lanaudière | 2 691 | 1,5 |
| Mauricie | 1 531 | 0,8 |
| Centre-du-Québec | 1 132 | 0,6 |
| Chaudière-Appalaches | 620 | 0,3 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 554 | 0,3 |
| Bas-Saint-Laurent | 454 | 0,2 |
| Abitibi-Témiscamingue | 394 | 0,2 |
| Côte-Nord | 282 | 0,2 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 125 | 0,1 |
| Nord-du-Québec | 24 | 0,0 |
| Total hors RMM | 37 521 | 20,2 |
| **Total Québec**** | **186 026** | **100,0** |

* *Aux fins des calculs de l'immigration en région, la Montérégie se définit comme la région administrative de la Montérégie, à l'exclusion du territoire de la Conférence régionale des élus de Longueuil.*

** *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec non déterminé.*

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2006 À 2010, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE OBSERVÉE EN JANVIER 2012




Indicateur 5.3.2 — Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances

**Cible 2011-2012 :** 16 ententes avec les CRÉ hors RMM, 10 ententes avec les villes, 18 ententes avec les organismes à but non lucratif (OBNL) en régionalisation et 8 ententes avec d'autres instances

**Résultats 2011-2012** 13 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 13 ententes avec les OBNL en régionalisation

La cible a été partiellement atteinte. Le contexte économique a freiné l'intérêt des municipalités à signer des ententes avec le Ministère.

| Régions hors RMM | Nombre d'ententes avec des CRÉ | Nombre d'ententes avec des municipalités | Nombre d'ententes avec des OBNL |
|---|---|---|---|
| Bas-Saint-Laurent | 1 | – | – |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 1 | – | – |
| Capitale-Nationale | 1 | 1 | 3 |
| Mauricie | 1 | 1 | – |
| Estrie | – | 1 | 2 |
| Outaouais | 1 | 1 | 1 |
| Abitibi-Témiscamingue | 1 | – | – |
| Côte-Nord | 1 | – | – |
| Nord-du-Québec | – | – | – |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 1 | – | – |
| Chaudière-Appalaches | 1 | – | 1 |
| Lanaudière | – | – | – |
| Laurentides | 1 | – | 2 |
| Montérégie (CRÉ de la Montérégie Est et CRÉ de la Vallée du Haut-Saint-Laurent) | 2 | – | 4 |
| Centre-du-Québec | 1 | 2 | – |
| **TOTAL** | **13** | **6** | **13** |

Outre les ententes présentées dans le tableau précédent, il est important de souligner que le Ministère a également conclu des ententes en régionalisation de l'immigration avec les CRÉ de Montréal, de Laval et de l'agglomération de Longueuil, la Ville de Montréal, la Ville de Laval, quatre OBNL situés à Montréal ainsi que le Conseil des arts de Montréal. Les organismes des régions et ceux de Montréal travaillant en synergie pour faire la promotion de l'établissement des personnes immigrantes en région, on constate qu'un nombre de plus en plus élevé de personnes qui avaient initialement choisi de s'établir dans la région métropolitaine s'installent dans d'autres régions du Québec, avec le soutien de ces OBNL.

Les ententes de partenariat avec les CRÉ et les municipalités encouragent la concertation régionale et locale autour de projets visant à favoriser l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population.

Dans les régions à l'extérieur de la RMM, ces ententes ont en plus pour objectifs l'attraction des personnes immigrantes et leur établissement durable en région.

Le prototype enrichi des séances d'information sur *La vie et l'emploi en région* a été élaboré et est déjà utilisé par la majorité des régions. Les séances ont lieu dans les locaux de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) depuis 2006. Les 81 séances offertes en 2011-2012 ont permis de joindre 1 464 personnes. Au total, 669 séances d'information ont été offertes à 11 495 personnes. Le Ministère et BAnQ ont signé en 2011 une entente quinquennale selon laquelle le Ministère contribue au développement de collections et de services particuliers destinés aux personnes immigrantes et aux Québécoises et Québécois de toutes origines. Sont également prévus à l'entente les coûts de location qu'entraîne la tenue des séances d'information.

Enfin, une refonte des programmes en matière d'accueil, d'intégration, de relations interculturelles et de régionalisation a été réalisée. Les programmes *Promotion-Diversité* et *Réussir l'intégration*, en vigueur le 1er avril 2012, financeront ces activités avec les CRÉ, les municipalités et les OBNL.

**Indicateur 5.3.3** Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*

**Cible 2011-2012 :** Année de référence

**Résultats 2011-2012** Aucun résultat

La *Passerelle pour l'emploi en région*, qui visait à rembourser les personnes immigrantes pour les dépenses qu'elles devaient engager pour se présenter à une entrevue pour un emploi en dehors de la région de Montréal, n'a pas connu l'utilisation attendue. Compte tenu du fait que d'autres programmes en vigueur permettent déjà d'obtenir un tel remboursement, les organismes responsables de la régionalisation et les personnes immigrantes elles-mêmes ont préféré avoir recours aux modalités de soutien de ces derniers.

# ENJEU 4

UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

## ORIENTATION 6

**ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES**

| ORIENTATION 6 | Objectif 6.1 |
|---|---|
| | **Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne** |
| Indicateur 6.1.1 | Nombre et proportion de programmes et de services examinés |
| **Cible 2011-2012 :** | 100 % des programmes et des services ciblés ont fait l'objet d'études dans le cadre de la démarche pluriannuelle élaborée en 2009-2010 |
| **Résultats 2011-2012** | 87,5 % des activités prévues à l'an 3 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* réalisées ou en cours<br>87,5 % (7 sur 8) des évaluations prévues au *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* démarrées<br>68,8 % des mandats inclus dans le *Plan annuel de vérification interne 2011-2012* réalisés<br>Suivi de l'an 3 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* effectué dans le cadre du *Plan d'action ministériel* |

Les cibles 2011-2012 ont été partiellement atteintes. La mise en œuvre et le suivi de l'ensemble des plans progressent bien.

**Plan directeur des services à la clientèle**

Pour la troisième année de mise en œuvre du *Plan directeur des services à la clientèle* (PDSC), 32 activités avaient été retenues. Au total, 17 d'entre elles ont été réalisées ou le sont en continu, 11 sont en voie de réalisation et 4 ont été reportées en 2012-2013 ou à une date ultérieure. Par ailleurs, la grande majorité des activités en voie de réalisation est échelonnée sur plusieurs années, notamment en raison de l'envergure des projets.

Les principales réalisations effectuées dans le cadre du PDSC sont :

- La conception du plan de formation en services à la clientèle et la mise en œuvre d'actions visant à promouvoir une culture de services à la clientèle;
- L'administration des sondages prévus au *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle*;
- Le suivi des plaintes et des recommandations qui en découlent;
- La révision de l'organisation des services du Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec et la poursuite des travaux visant la refonte du rôle des services Immigration-Québec;
- L'adoption de l'architecture d'affaires du Ministère et la mise en chantier d'importants travaux de révision des processus.

**Plan d'évaluation de programme**

Le report d'une évaluation prévue dans le *Plan d'évaluation de programme 2009-2012*, en raison de changements apportés aux processus du programme, explique la non-atteinte de la cible.

Le tableau suivant présente l'état d'avancement, au 31 mars 2012, des évaluations de programme prévues dans le Plan :

| Programme | État d'avancement au 31 mars 2012 |
|---|---|
| Programme régional d'intégration | Rapport terminé et résultats présentés aux partenaires |
| Programme régulier des travailleurs qualifiés | Travaux terminés; rapport en cours d'approbation |
| Programme *Valorisation jeunesse* – volet *Place à la relève* | Travaux terminés; rapport en cours d'approbation |
| Programme de l'expérience québécoise | Cadre d'évaluation approuvé; travaux démarrés |
| Programme d'intégration linguistique des immigrants | Mandat d'évaluation en préparation |
| Plan d'action gouvernemental 2008-2013<br>*La diversité : une valeur ajoutée* | Rapport de mi-parcours terminé et résultats présentés aux ministères partenaires |
| Volet 1 du Programme *Réussir l'intégration*<br>(ce nouveau programme intègre les éléments de l'ancien Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants) | Mandat d'évaluation en préparation |
| Programme des travailleurs étrangers temporaires | Évaluation reportée compte tenu des changements organisationnels |

Les travaux démarrés dans le cadre du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012*, qui n'ont pas été terminés, seront intégrés au prochain plan pluriannuel qui sera élaboré en relation avec le *Plan stratégique 2012-2016*.

**Plan annuel de vérification interne**

Quant à la vérification interne, 68,8 % des mandats inclus dans le *Plan annuel de vérification interne axé sur les risques 2011-2012* ont été réalisés, c'est-à-dire 11 mandats sur 16. Plusieurs mandats ont nécessité plus d'heures de travail. Cela s'explique en partie par la complexité des mandats, qui relève davantage de l'optimisation des ressources que de la vérification de la conformité.

**Plan d'amélioration de la performance**

Le *Plan d'amélioration de la performance* (PAP) permet de faire état de l'avancement des projets visant à améliorer la performance organisationnelle. Le suivi de la majorité des actions qui figurent au PAP 2009-2012 a été fait à partir du suivi trimestriel du *Plan d'action ministériel*.

Les principales réalisations à signaler au terme de 2011-2012 sont les suivantes :

- L'implantation de l'offre de service ministérielle aux entreprises;
- La mise en place d'un tableau de bord opérationnel en immigration;
- La mise en place d'un tableau de bord opérationnel en intégration.

Indicateur 6.1.2 Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés

**Cible 2011-2012 :** 100 % des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012*

**Résultats 2011-2012** 67 % (12 sur 18) des services ciblés

La cible n'a pas été atteinte en raison des transformations organisationnelles apportées à plusieurs des services ciblés, ce qui a occasionné le report de l'évaluation de la satisfaction de ces services. Les sondages prévus au *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* qui n'ont pas été achevés seront terminés en 2012-2013.

Le tableau suivant présente l'état d'avancement du Plan au 31 mars 2012.

| Service | État d'avancement au 31 mars 2012 |
|---|---|
| Évaluation préliminaire d'immigration | Terminé |
| Guide *Apprendre le Québec* | Terminé |
| Accompagnement d'une personne immigrante dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation | Terminé |
| Cours de français spécialisé | Terminé |
| Demande en ligne de certificat d'acceptation du Québec pour études | Terminé |
| Demande d'engagement de parrainage familial | Terminé |
| Cours de français en ligne | Terminé |
| Rencontre individuelle d'accueil ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec | Terminé |
| Site Internet Immigration-Québec | Terminé |
| Session de formation *S'adapter au monde du travail québécois — Vivre ensemble au Québec* | Terminé |
| Cours de français à temps partiel | Terminé |
| Cours de français régulier à temps complet | Terminé, satisfaction du service évaluée en continu |
| Validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur pour un travailleur étranger | Questionnaire en cours d'élaboration |
| Demande d'immigration permanente — travailleuses et travailleurs qualifiés | Questionnaire prêt |
| Demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* | Questionnaire en cours d'élaboration |
| Demande de renseignements généraux par téléphone | Questionnaire en cours d'élaboration |
| Demande de renseignements généraux par courriel | Questionnaire en cours d'élaboration |
| Entrevue d'accompagnement pour l'évaluation des besoins liés à l'installation et à l'adaptation au marché du travail | Retiré; sera possiblement remplacé par un autre service |

Le *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* vise à accroître et à systématiser la connaissance des besoins, des attentes et de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère. Un nouveau plan sera élaboré en relation avec le *Plan stratégique 2012-2016* et sera proposé pour adoption à l'automne 2012.

Indicateur 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne

**Cible 2008-2012 :** 100 % des services prévus dans la planification pluriannuelle mis en ligne

**Résultats 2008-2012** 57,1 % des services prévus

La suspension des travaux, à la suite de la résiliation du contrat de services octroyé pour la réalisation technique de deux nouveaux services en ligne – Inscription aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires et Demande de certificat de sélection du Québec pour les travailleuses et travailleurs qualifiés et la clientèle du Programme de l'expérience québécoise – a empêché le Ministère d'atteindre sa cible pour l'année 2011-2012. Les travaux ont toutefois repris avec une autre firme externe.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus au regard de la mise en ligne des services à la clientèle prévus pour l'ensemble de la planification pluriannuelle 2008-2012 du Ministère.

NOMBRE DE SERVICES MIS EN LIGNE, 2008-2012

| Année | Services mis en ligne | Cible | Nombre |
|---|---|---|---|
| 2008-2009 | Demande de certificat d'acceptation du Québec pour études (DCAQ)<br>Cours de français en ligne – formule avec tuteur et formule en autoformation (FEL) | 2 | 2 |
| 2009-2010 | Demande d'admission en ligne aux cours de français à temps complet dans le site Immigration-Québec (DACFTC) | 1 | 1 |
| 2010-2011 | Placement en ligne – volet international (PELI) | 2 | 1 |
| 2011-2012 | Nouveau service mis en ligne | 2 | 0 |

Au total, 57,1 % des services à la clientèle prévus ont été mis en ligne. Ce résultat témoigne de la réorganisation des projets de transformation du Ministère. Le *Plan stratégique 2012-2016* prévoit la poursuite du déploiement de la prestation électronique de services.

Indicateur 6.1.4 Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne

**Cible 2011-2012 :** Cibles non définies, sauf pour les demandes d'admission en ligne au cours de français à temps complet (DACFTC), 25 % d'utilisation

**Résultats 2011-2012** 43,8 % d'utilisation pour la DACFTC

Le tableau suivant présente le nombre de personnes ayant utilisé les nouveaux services mis en ligne par le Ministère depuis 2008-2009.

| Services mis en ligne | 2008-2009 | | | 2009-2010 | | | 2010-2011 | | | 2011-2012 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre | % | Total | Nombre | % | Total | Nombre | % | Total | Nombre | % | Total |
| DCAQ* (sur le WEB) | 5 541 | 25,9 | 21 394 | 14 895 | 57,9 | 25 719 | 20 112 | 72,9 | 27 579 | 25 536 | 83,8 | 30 489 |
| FEL | 2 012 | n. d. | n. d. | 4 146 | n. d. | n. d. | 4 563 | n. d. | n. d. | 5 054 | n. d. | n. d. |
| DACFTC** | n. d. | n. d. | n. d. | 277 | 2,0 | 13 568 | 2 968 | 23,2 | 12 773 | 5 626 | 43,8 | 12 856 |
| PELI*** | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | 3 756 | n. d. | n. d. | 6 969 | n. d. | n. d. |

* *DCAQ mis en ligne le 20 mai 2008.*

** *DACFTC mis en ligne le 22 février 2010.*

*** *PELI mis en ligne le 4 décembre 2010.*

Au cours de l'exercice 2011-2012, 83,8 % des étudiantes et étudiants étrangers ont utilisé le Web pour faire une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études, alors qu'en 2008-2009, le pourcentage d'utilisation était de 25,9 %.

De 2008-2009 à 2011-2012, le nombre de personnes ayant utilisé le cours de français en ligne a plus que doublé.

On remarque également une progression très significative du nombre de personnes immigrantes qui ont déposé une demande d'admission en ligne au cours de français à temps complet (de 2,0 % en 2009-2010 à 43,8 % en 2011-2012).

Enfin, toujours en 2011-2012, le nombre de candidates et candidats détenteurs d'un CSQ inscrits au Placement en ligne – volet international a augmenté de plus de 85 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 6 969 personnes.

**ORIENTATION 6** **Objectif 6.2**

**Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère**

Indicateur 6.2.1 Adoption de l'approche

**Cible 2011-2012 :** Sans objet

**Résultats 2011-2012** Sans objet

Tel que noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le cadre ministériel de gestion intégrée des risques a été adopté en décembre 2008.

Indicateur 6.2.2 Degré de réalisation de son application

**Cible 2011-2012 :** 100 % du cadre ministériel appliqué, c'est-à-dire 100 % des processus d'affaires

**Résultats 2011-2012** 100 % des processus d'affaires réalisés

Le *Plan de déploiement de la gestion intégrée des risques*, amorcé à la fin de l'année 2008, prévoyait l'examen de 24 processus d'affaires. Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a procédé à l'examen des 9 derniers processus inscrits à son plan. Les processus examinés sont les suivants :

- Promouvoir l'apport de l'immigration au développement économique du Québec;
- Répondre aux besoins des entreprises;
- Prospecter les bassins d'immigration et promouvoir le Québec comme terre d'accueil;
- Développer des projets d'intégration dans les régions;
- Concevoir les programmes et l'offre de services en intégration;
- S'engager à prendre en charge les personnes réfugiées;
- Évaluer les projets de parrainage de personnes réfugiées;
- Transposer les études effectuées hors Québec dans le système scolaire québécois;
- Analyser le contexte sociodémographique et effectuer la veille stratégique.

La démarche entreprise en 2008 a permis de dresser 24 cartographies de risques et d'adopter 22 plans de mesures d'atténuation des risques. Les actions retenues visent notamment l'amélioration de programmes, de services, de méthodes de travail et de pratiques de gestion, dans une optique de qualité, d'efficacité et de sécurité.

Alors que s'achevait la mise en œuvre du *Plan de déploiement de la gestion intégrée des risques*, un nouveau cycle a été entrepris. Ainsi, dès l'été 2011, une dizaine de gestionnaires issus de différents secteurs du Ministère se sont vu confier le mandat d'identifier et d'évaluer les risques majeurs du Ministère au regard des grands enjeux et des orientations stratégiques ministérielles. Dix risques ont été retenus : 5 directement liés à la réalisation de la mission du Ministère et 5 liés à la gouvernance et au soutien à la gestion. Le *Plan de gestion des risques majeurs* sera déposé et approuvé par les autorités au cours de l'été 2012.

Enfin, la démarche de gestion des risques se poursuivra en continu selon une planification annuelle arrimée aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*. Le suivi de la mise en œuvre des différents plans de gestion de risques se fait sur une base régulière.

| ORIENTATION 6 | Objectif 6.3 |
|---|---|
| | **Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires** |
| Indicateur 6.3.1 | Mise en place d'un tableau de bord de gestion |
| **Cible 2011-2012 :** | Tableau de bord ministériel opérationnel à 100 % |
| **Résultats 2011-2012** | Suivi systématique (trimestriel) de 96,8 % des indicateurs, soit 30 indicateurs sur les 31 inscrits au Tableau de bord |

La cible 2011-2012 a presque été atteinte. Un seul indicateur n'a pas pu être suivi, celui sur le délai de traitement des dossiers d'immigration admissibles à un traitement prioritaire. Cet indicateur a, par conséquent, été remplacé par un autre au cours de l'année dont les résultats sont présentés à l'indicateur 2.2.2. Le Tableau de bord ministériel présente les résultats trimestriels des objectifs et des engagements publics quantifiables du Ministère dans son ensemble. Un nouveau Tableau de bord ministériel sera élaboré en fonction du nouveau plan stratégique à compter de 2012-2013.

Il est important de noter que d'autres outils de gouvernance ont été mis en place pendant la période de 2008-2012, notamment des tableaux de bords sectoriels et un plan d'action ministériel pour mesurer le progrès des actions liées aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Reddition de comptes des mandataires du Ministère**

Pour accroître sa performance organisationnelle, le Ministère s'est engagé, d'une part, à assurer une plus grande présence auprès des mandataires avec qui il conclut des ententes de service en francisation et, d'autre part, à renforcer leur reddition de comptes.

En 2011-2012, le Ministère a traité avec 47 partenaires qui offrent des cours à temps complet et 96 partenaires qui offrent des cours à temps partiel. Les cours offerts en partenariat par les milieux de formation étaient répartis de la façon suivante :

| Milieu de formation* | Temps complet | Temps partiel |
|---|---|---|
| Université | 4 | 2 |
| Cégep | 19 | 9 |
| Commission scolaire | 9 | 2 |
| Organisme à but non lucratif | 15 | 63 |
| Milieu de travail | - | 20 |
| **Total** | **47** | **96** |

* *Certains partenaires offrent les deux programmes de formation du Ministère.*

Par ailleurs, en 2011-2012, tous les établissements d'enseignement et tous les organismes communautaires ont procédé à une reddition de comptes relativement aux services de francisation. En effet, le Ministère a poursuivi l'examen des aspects administratifs et financiers de la francisation des personnes immigrantes auprès de ses mandataires qui offrent les cours à temps complet et à temps partiel. D'autres thèmes étaient également abordés, tels le soutien au personnel enseignant, l'encadrement des élèves et le soutien à l'apprentissage.

En ce qui concerne les services d'intégration, le Ministère a conclu une entente, en 2008-2009, avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes pour concevoir et implanter un outil de gestion des activités et des services rattachés au Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3). Cet outil permet aux organismes de fournir des données anonymisées sur la clientèle qui bénéficie des services d'accompagnement. Un algorithme intégré à l'outil attribue un code unique à chaque personne. Ce code unique est le même peu importe l'organisme fréquenté, ce qui permet au Ministère de connaître le nombre exact de personnes qui ont eu recours aux services et le parcours de la clientèle.

# ORIENTATION 7

**ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE**

| ORIENTATION 7 | Objectif 7.1 |
|---|---|
| | **Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines** |

| | |
|---|---|
| Indicateur 7.1.1 | Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines* en 2008 |
| **Cible 2011-2012 :** | Sans objet |
| **Résultats 2011-2012** | Sans objet |

Tel qu'il est noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* a été adopté en décembre 2008.

| | |
|---|---|
| Indicateur 7.1.2 | Degré de réalisation du *Plan directeur 2008-2012* |
| **Cible 2011-2012 :** | *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 100 % |
| **Résultats 2011-2012** | *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 79,4 % |

Au cours de l'année 2011-2012, le *Plan d'action 2008-2012* relatif au *Plan directeur* a été enrichi, passant de 49 à 51 actions. Le personnel de la Direction des ressources humaines (DRH) s'est notamment engagé à réaliser des travaux portant sur la seconde administration du sondage sur la satisfaction du personnel, le transfert d'expertise, le développement d'une démarche ministérielle pour l'élaboration de profils de compétences, la formation en services à la clientèle et la gestion du changement.

En comptant les actions réalisées, les actions en continu et les actions en voie de réalisation, c'est 79,4 % du plan quinquennal qui a été mis en œuvre jusqu'à présent, soit 40,5 actions sur 51.

### UNE ACTION SOUTENUE

Au cours de la dernière année, la DRH a pris part au volet Gestion du changement de la mise en œuvre du cadre de gouvernance pour la transformation des services du Ministère, pour tous les éléments qui s'y rapportent. Elle a également apporté son soutien en gestion du changement dans les projets découlant principalement de cette transformation et a amorcé la formation des intervenantes et intervenants en cette matière. En vue de répondre aux besoins ministériels, la DRH s'est associée à un prestataire de services spécialisé en gestion du changement.

D'autres dossiers majeurs amorcés au cours de l'année précédente ont été menés à terme, notamment la mise en œuvre du plan de formation en matière de services à la clientèle. Ainsi, près de 250 membres du personnel en service direct à la clientèle ont été formés; le taux de satisfaction pour ces formations a dépassé 90 %. Tous les travaux entrepris s'inscrivaient dans le cadre du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*.

Par ailleurs, un *Guide d'élaboration des profils ministériels de compétences* a été élaboré ainsi que les profils de compétences génériques pour les grandes catégories d'emploi. Ce guide a été présenté aux gestionnaires de différents secteurs du Ministère et des profils spécifiques ont été élaborés pour certains emplois stratégiques.

Soucieux de progresser sur le plan du transfert d'expertise et de la gestion des connaissances, le Ministère a poursuivi sa participation au projet pilote mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor. La Direction générale de la francisation a été identifiée comme unité cible de ce projet. Des travaux d'analyse ont été réalisés et ils seront suivis, en 2012-2013, d'un plan d'action en gestion des connaissances et en transfert d'expertise.

Enfin, les réflexions sur les actions à réaliser pour améliorer le degré de satisfaction du personnel et pour restructurer la gestion de la formation se poursuivront au cours de la prochaine année.

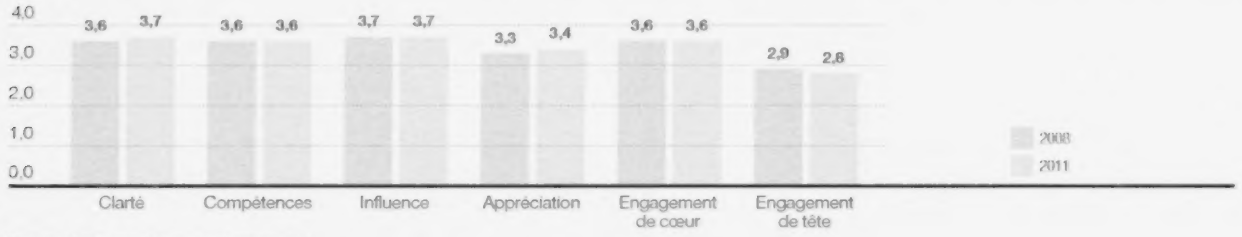
**Indicateur 7.1.3** Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées

**Cible 2011-2012 :** Amélioration du degré de satisfaction du personnel envers l'organisation par rapport à la mesure précédente

**Résultats 2011-2012** Degré de satisfaction maintenu chez le personnel régulier et amélioré chez le personnel enseignant

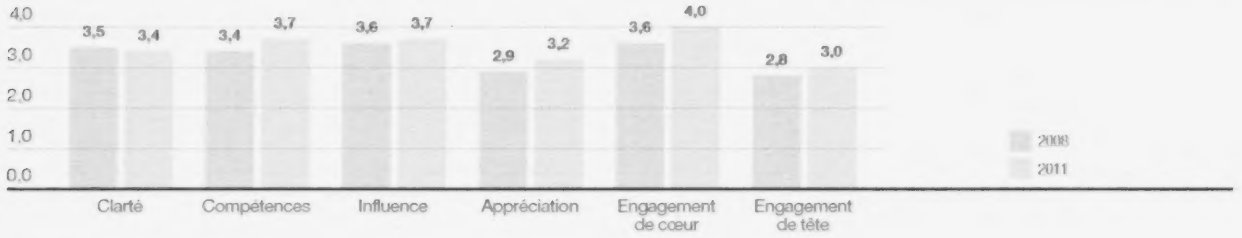
Le degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail a été mesuré pour une deuxième fois en mars 2011. Deux sondages ont été administrés : un à l'ensemble du personnel sauf le personnel enseignant, l'autre aux enseignantes et enseignants afin de tenir compte de la spécificité de leur fonction et de leur environnement de travail. Les tableaux suivants présentent les résultats obtenus lors de la dernière mesure par rapport à ceux obtenus en 2008.

PORTRAIT DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL* DU MICC, 2008 ET 2011




*Personnel autre que le personnel enseignant.

PORTRAIT DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL ENSEIGNANT DU MICC, 2008 ET 2011




**Constats généraux pour le personnel du Ministère, excluant le personnel enseignant**

Les résultats obtenus en 2011 sont similaires à ceux obtenus en 2008. Il n'y a pas de différence significative.

Les forces relevées sont les suivantes :

- Avoir accès à l'information nécessaire au travail (disponibilité et transparence de l'information de nature opérationnelle);
- Avoir le sentiment d'efficacité personnelle pour faire son travail;
- Avoir un travail qui a du sens, de la signification;
- Avoir le sentiment de contribuer au succès de son équipe.

Les points à améliorer sont les suivants :

- Avoir les outils et les ressources nécessaires pour effectuer son travail;
- Avoir accès à de l'entraînement, de la formation, et avoir du temps planifié pour le faire;
- Être impliquée ou impliqué dans la prise de décision, avoir de l'impact;
- Avoir des perspectives de développement de carrière.

**Constats généraux pour le personnel enseignant du Ministère**

Les résultats obtenus en 2011 montrent une hausse significative du degré de satisfaction pour les critères « gestion des compétences » et « appréciation » (+ 0,3 point) par rapport aux résultats obtenus en 2008. En ce qui a trait à l'« engagement de cœur » des enseignantes et enseignants, il est passé de 3,6 à 4 points.

Les forces relevées sont les suivantes :

- Avoir le sentiment d'efficacité personnelle pour faire son travail;
- Avoir un travail qui a du sens, de la signification;
- Avoir la latitude pour améliorer les façons de faire;
- Avoir le sentiment de contribuer au succès de sa direction.

Les points à améliorer sont les suivants :

- Avoir du soutien dans l'accomplissement du travail et dans l'acquisition de compétences;
- Être impliquée ou impliqué dans la prise de décision, avoir de l'impact;
- Perspectives de développement de carrière;
- Satisfaction quant à l'équité des conditions;
- Reconnaissance spécifique et régulière de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat.

Le taux de participation du personnel autre qu'enseignant a atteint 57 % en 2011, alors qu'il était de 64 % en 2008. Quant au taux de participation du personnel enseignant, il a diminué de 2 points de pourcentage entre 2008 et 2011; il est passé de 42 % à 40 %.

Les résultats du sondage sur la satisfaction du personnel ont été transmis aux gestionnaires, aux syndicats et à l'ensemble du personnel. De plus, dans le but d'approfondir la compréhension des éléments causant une plus grande insatisfaction, et afin d'impliquer les employées et employés dans la recherche de solutions, la Direction des ressources humaines a organisé 7 groupes de discussion dont 1 groupe pilote. Les membres du personnel ont ainsi été en mesure d'échanger sur la satisfaction au travail et de proposer aux autorités des pistes d'amélioration sur lesquelles elles pourraient travailler en priorité. L'année 2012-2013 portera donc sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action en cette matière.

| | |
|---|---|
| Indicateur 7.1.4 | Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences |
| **Cible 2011 :** | Maintien du niveau de dépenses de formation de 2010 |
| **Résultats 2011** | Diminution de 15,6 % des dépenses de formation par rapport à l'année civile 2010, soit 0,91 % de la masse salariale (640 544 $) investi en 2011 dans le maintien, le développement et le transfert de compétences |

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, c. D-8.3) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Par ailleurs, le Ministère a modifié la cible de 2011 afin de répondre aux exigences de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. Pour l'année civile 2011, 0,91 % de la masse salariale du Ministère a été consacré au développement et au maintien des compétences du personnel, soit une somme totale de 640 544 $, ce qui correspond à une réduction d'environ 15,6 % par rapport à l'année 2010.

## UNE ACTION SOUTENUE

Les efforts consacrés à la formation et au développement de la main-d'œuvre ont principalement porté sur l'acquisition des compétences exigées par la mission et les orientations stratégiques du Ministère.

Les activités de formation offertes au personnel portaient notamment sur l'enseignement et la pédagogie, les programmes et services du Ministère, le service à la clientèle de même que sur l'informatique et la bureautique. Par ailleurs, plusieurs formations ont été organisées dans le cadre de l'implantation de projets ministériels d'envergure tels que l'utilisation de la visioconférence et l'implantation de systèmes informationnels relatifs à la gestion documentaire (SYGED) et la gestion des ressources (SAGIR). Enfin, des formations sur la gestion publique et la gestion administrative ont également été offertes.

**Nombre de jours de formation par ETC (équivalent à temps complet)**

Le Ministère a offert en moyenne 1,93 jour de formation par ETC utilisé au cours de l'année civile 2011 comparativement à une moyenne de 2,46 jours de formation par ETC utilisé pour l'année civile 2010.

# VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE

Promouvoir la cohésion de la société québécoise est au cœur de la mission du Ministère. L'ensemble des interventions du Ministère vise ainsi à contribuer à la pleine participation de chaque personne, quelle que soit son origine, au développement du Québec.

Dans ce contexte, le Ministère a innové dans son *Plan stratégique 2008-2012* en s'engageant « à assurer une vigie de l'évolution, au sein des différentes composantes de la population québécoise, de trois grands facteurs qui contribuent à la cohésion sociale : l'adhésion aux valeurs communes; la connaissance du français et le taux d'emploi ».

## VALEURS COMMUNES

Le Ministère a inclus dans son *Plan stratégique 2008-2012* des objectifs liés au partage des valeurs communes et a mis en œuvre de nombreuses initiatives visant à accroître chez les personnes immigrantes la connaissance et la compréhension de ces valeurs, à favoriser l'ouverture à la diversité et à promouvoir l'apport de l'immigration (voir les actions en réponse à l'enjeu 1 du *Plan stratégique*).

## CONNAISSANCE DU FRANÇAIS

Par ses interventions, le Ministère contribue à la vitalité du français au Québec en faisant en sorte que la majeure partie des personnes immigrantes connaissent le français à leur arrivée et que celles qui ne le maîtrisent pas suffisamment aient accès à une offre diversifiée de services en francisation.

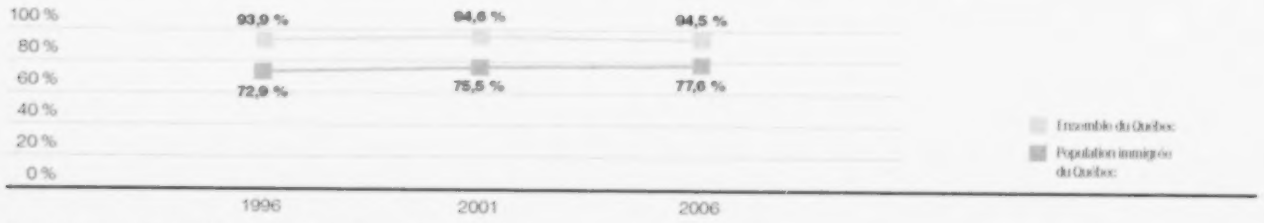
Les données censitaires, disponibles tous les cinq ans, montrent une évolution de la connaissance du français au sein de la population immigrée dans les trois derniers recensements.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006

| | 1996 | 2001 | 2006 |
|---|---|---|---|
| Population immigrée | 72,9 % | 75,5 %<br>(var. + 2,6 pts %) | 77,6 %<br>(var. + 2,1 pts %) |
| Ensemble du Québec | 93,9 % | 94,6 %<br>(var. + 0,7 pt %) | 94,5 %<br>(var. - 0,1 pt %) |

*Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.*

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006




*Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.*

En comparant les données des trois derniers recensements, on constate que le pourcentage de la population immigrée connaissant le français a augmenté, tandis que le pourcentage dans l'ensemble de la population est demeuré relativement stable. Au sein de la population immigrée, les pourcentages varient selon les cohortes d'immigration : les plus vieilles cohortes connaissant le français dans une moindre mesure que les plus récentes.

**La connaissance du français à l'admission**

Le Québec fait de la connaissance du français un critère déterminant dans la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés. L'augmentation des volumes globaux d'immigration en 2009 et en 2010 ainsi que l'accroissement de la part de cette sous-catégorie au sein de ces volumes ont permis de hausser de façon importante la part des personnes qui déclarent connaître le français à leur arrivée. En 2011, le mouvement d'immigration est légèrement inférieur et l'on y observe un volume plus faible de personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés. Par contre, le volume des personnes immigrantes du groupe des investisseuses et investisseurs est significativement plus élevé et la majeure partie de ces personnes ne connaissent pas le français au moment de leur admission. La combinaison de ces facteurs fait en sorte qu'en 2011, le poids relatif des personnes immigrantes âgées de 16 ans et plus qui déclarent connaître le français à leur arrivée (70,7 %) est légèrement inférieur à celui noté pour les deux années précédentes et qui s'établit à 72,1 % en 2009 et à 73,6 % en 2010.

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC EN 2009, 2010 ET 2011 ÂGÉES DE 16 ANS ET PLUS SELON LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS*

| | 2009 | | 2010 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Connaissance linguistique** | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Français seulement | 8 758 | 22,3 | 10 805 | 25,8 | 10 352 | 25,8 |
| Français et anglais | 19 483 | 49,7 | 20 045 | 47,8 | 18 039 | 44,9 |
| Connaissant le français | 28 241 | 72,1 | 30 850 | 73,6 | 28 391 | 70,7 |
| Anglais seulement | 7 081 | 18,1 | 6 650 | 15,9 | 6 907 | 17,2 |
| Ni français ni anglais | 3 873 | 9,9 | 4 427 | 10,6 | 4 848 | 12,1 |
| **Total** | **39 195** | **100,0** | **41 927** | **100,0** | **40 146** | **100,0** |

** Connaissance linguistique déclarée au moment de l'admission. Données préliminaires pour 2011.*
*Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.*

**La francisation des personnes immigrantes : une offre de service qui répond à des besoins d'apprentissage ou de perfectionnement**

Comme en témoignent les résultats de 2011-2012 pour les orientations 3 et 4 du *Plan stratégique*, le Ministère déploie des efforts considérables pour favoriser la francisation des personnes immigrantes de 16 ans et plus. Ses interventions ainsi que celles de ses mandataires, à la faveur de la mise en œuvre des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation, annoncées en 2008, ont permis de joindre 28 365 élèves dans les services de francisation du Ministère, ce qui représente une hausse de 55,4 % par rapport à 2007-2008. Les travaux d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation ont porté leurs fruits, donnant lieu à l'élaboration d'un référentiel commun entre le Ministère et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Ce référentiel comprend l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* et le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*. Ces ouvrages de référence faciliteront le cheminement de la clientèle immigrante à travers l'offre gouvernementale de services en francisation.

### TAUX D'EMPLOI

Le taux d'emploi est évidemment un autre indicateur de la pleine participation à la vie sociale et économique qui est influencé par de multiples facteurs. Pour une personne immigrée, un emploi dans son pays d'accueil est garant de sa capacité de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille et de participer pleinement au développement de la société.

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2009, 2010 ET 2011 SELON LA DURÉE DE RÉSIDENCE, 15-64 ANS

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|
| Ensemble du Québec* | 70,5 % | 71,1 % | 71,4 % |
| Population immigrée | 63,9 % | 66,0 % | 64,8 % |
| très récente, 5 ans ou moins | 48,1 % | 52,6 % | 54,1 % |
| récente, de 5 à 10 ans | 65,8 % | 67,6 % | 67,6 % |
| de longue date, plus de 10 ans | 69,1 % | 70,5 % | 68,4 % |
| Population native | 71,7 % | 72,1 % | 72,5 % |

* *Outre les populations immigrée et native, l'ensemble du Québec comprend également les résidentes et résidents non permanents.*
*Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale du MICC.*

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2009, 2010 ET 2011 SELON LE SEXE, 15-64 ANS

| | 2009 | | 2010 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Ensemble du Québec* | Population immigrée | Ensemble du Québec* | Population immigrée | Ensemble du Québec* | Population immigrée |
| Total | 70,5 % | 63,9 % | 71,1 % | 66,0 % | 71,4 % | 64,8 % |
| Hommes | 72,3 % | 69,0 % | 73,3 % | 72,0 % | 73,5 % | 71,4 % |
| Femmes | 68,7 % | 58,9 % | 68,9 % | 59,9 % | 69,2 % | 58,6 % |

* *Outre les populations immigrée et native, l'ensemble du Québec comprend également les résidentes et résidents non permanents.*
*Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale MICC.*

Le taux d'emploi des personnes immigrées représente la proportion de ces personnes en emploi par rapport à l'ensemble de la population immigrée. Une hausse de ce taux d'emploi signifie qu'une plus grande part de cette population occupe un emploi, alors qu'une baisse indique le contraire.

En 2011, le taux d'emploi de la population immigrée de 15 à 64 ans a atteint 64,8 % comparativement à 71,4 % pour le même groupe d'âge dans l'ensemble de la population québécoise. Bien que plus faible qu'en 2010 (66 %), le taux d'emploi des personnes immigrantes reste plus élevé en 2011 que celui noté en 2009 (63,9 %). De 2009 à 2011, le nombre de personnes immigrantes en emploi est passé de 437 800 à 476 200. Le taux d'emploi des personnes qui ont immigré il y a cinq ans ou moins a aussi augmenté, passant de 48,1 % en 2009 à 52,6 % en 2010 et à 54,1 % en 2011.

L'écart entre le taux d'emploi de la population immigrée et celui de la population totale s'amenuise avec la durée de résidence. En effet, en 2011, les personnes arrivées depuis plus de dix ans ont un taux d'emploi légèrement inférieur à celui de l'ensemble de la population (3 points de pourcentage), alors que l'écart est nettement plus important chez les groupes d'arrivée plus récente (17,3 points de pourcentage entre le taux d'emploi des personnes immigrantes arrivées depuis cinq ans ou moins et l'ensemble de la population).

On constate que l'écart entre le taux d'emploi des hommes immigrés et celui des femmes immigrées est plus grand que celui observé entre les hommes et les femmes de l'ensemble de la population. De plus, la différence entre les femmes immigrées et l'ensemble des femmes québécoises est également plus grande qu'entre les hommes des deux groupes. Par ailleurs, l'écart entre le taux d'emploi des femmes immigrantes et des hommes immigrants se creuse entre 2009 et 2011, le taux d'emploi noté en 2011 chez les femmes étant à un niveau similaire à celui observé en 2009, alors que chez les hommes, il est à un niveau plus élevé.

En collaboration avec d'autres partenaires gouvernementaux, le Ministère suit de près cette situation et intervient de multiples façons pour favoriser et faciliter l'accès à l'emploi des personnes immigrantes comme le montrent les résultats des activités liées à l'objectif 2.2 et à l'orientation 5. Les initiatives mises en place pour les femmes immigrantes sont précisées dans la section *Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales*.

# PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2011*

SERVICES GÉNÉRAUX

**Service**

**Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle**

**Engagements**

Répondre à un appel téléphonique au Centre de contacts clientèle dans un délai de 3 minutes

Répondre à un courriel au Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux dans un délai de 5 jours ouvrables

Note : Les services Immigration-Québec des régions répondent aussi aux courriels qui leur sont adressés dans un délai de 5 jours ouvrables.

**Résultats**

| | | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagements et délais* | | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai |
| Téléphonie | 3 minutes | 196 453 | 73,7 % (cible 80 %) | 230 113 | 76,7 % (cible 80 %) | 252 957 | 72,9 % (cible 80 %) |
| Courriel | 5 jours | 16 082** | 89,9 % (cible 80 %) | 16 912 | 91,0 % (cible 80 %) | 15 314 | 83,4 % (cible 80 %) |

* *L'engagement relatif au délai de traitement pour le courrier a été retiré de la Déclaration de services à la clientèle en 2011-2012.*

** *Pour l'année 2009-2010, le délai de traitement des courriels était de 10 jours ouvrables.*

**Téléphonie**

La réponse téléphonique est assurée par les préposées et préposés aux renseignements du Centre de contacts clientèle qui regroupe des membres du personnel du Service des renseignements généraux et des services Immigration-Québec de Montréal et des régions. Le service téléphonique est assuré les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30, et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30. Les services Immigration-Québec participent à la réponse téléphonique du Centre de contacts clientèle en fonction de la disponibilité du personnel. L'horaire de travail du Centre de contacts clientèle est établi mensuellement.

Le nombre d'appels traités en 2011-2012 a augmenté considérablement : 22 844 appels de plus qu'en 2010-2011, ce qui représente une hausse de près de 10 %.

Le pourcentage d'atteinte de l'objectif de la *Déclaration de services à la clientèle* (DSC) a diminué de 3,8 points de pourcentage pour se situer à 72,9 %.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2008-2009 À 2011-2012

Les capsules d'information automatisées sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol. La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration ou l'intégration des personnes nouvellement arrivées. Les appels adressés au Ministère en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système automatisé.

NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

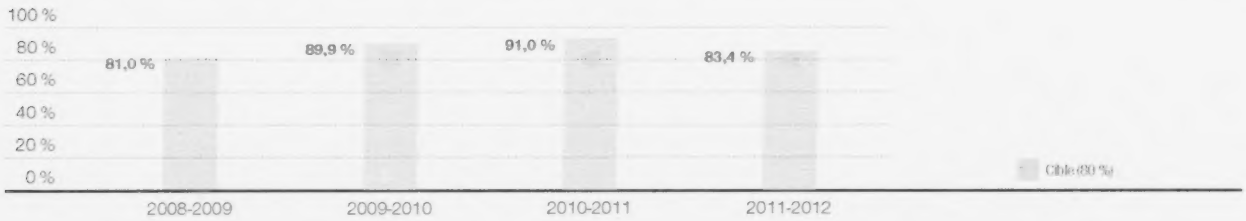
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Réponses | 65 789 | 61 096 | 56 404 |

Le nombre de réponses par le système automatisé accuse une légère diminution par rapport à l'exercice précédent. Cette situation s'explique en partie par le fait que le message d'accueil de la ligne téléphonique principale du Ministère ne dirige plus la clientèle vers les capsules d'information automatisées, mais vers le site Internet du Ministère.

**Courriel**

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés du Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux. Les demandes relatives à l'établissement en région sont traitées par le personnel des services Immigration-Québec correspondants, mais à partir de la même adresse courriel. Le personnel des bureaux d'Immigration-Québec répond également aux courriels qui lui sont adressés. Par contre, les courriels versés dans la boîte réservée aux courriels en provenance du Maghreb sont traités par le Service de l'accueil à l'aéroport.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2008-2009[6] À 2011-2012




6. Pour les années 2008-2009 et 2009-2010, le délai de traitement pour les courriels était de 10 jours ouvrables.

Service

**Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

**Engagements**

Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute demande acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

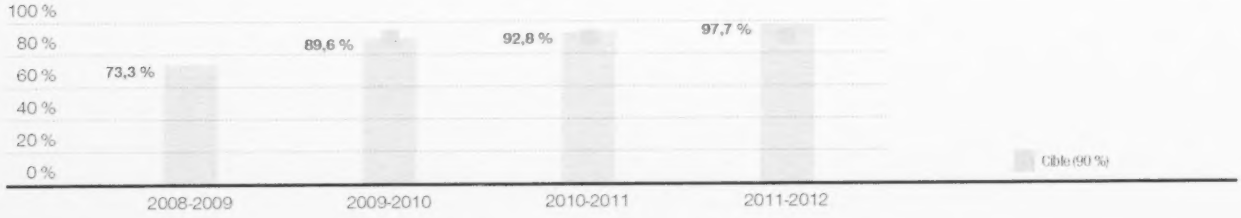
Traiter toute demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai |
| Accusé de réception en 2 jours* | 624 | 95,8 % (cible 90 %) | 609 | 99,2 % (cible 90 %) | 742 | 99,7 % (cible 90 %) |
| Traitement d'une demande en 10 jours | 624 | 89,6 % (cible 90 %) | 609 | 92,8 % (cible 90 %) | 742 | 97,7 % (cible 90 %) |

** Engagement à émettre un accusé de réception ajouté en avril 2009 à la DSC. Ce nouvel engagement s'applique à l'ensemble des demandes reçues. Depuis cette date, l'engagement de traitement s'applique aussi à l'ensemble des demandes reçues et non seulement aux plaintes jugées recevables.*

PROPORTION DES PLAINTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2008-2009 ET DES DEMANDES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2009-2010, EN 2010-2011 ET EN 2011-2012




La cible 2011-2012 a été dépassée tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

Depuis l'année 2009-2010, afin de présenter un portrait plus exact de la performance du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'ensemble des demandes reçues est inclus dans l'engagement. En 2008-2009, seules les plaintes jugées recevables ont été analysées et recensées.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, EN JOURS OUVRABLES, 2009-2010 À 2011-2012

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Nombre de plaintes | 280 | 319 | 422 |
| Délai moyen | 7,7 | 6,95 | 6,16 |

**Motifs d'insatisfaction**

En 2011-2012, le Commissaire aux plaintes a jugé recevables 422 plaintes, comparativement à 319 en 2010-2011 et 280 en 2009-2010. Au total, 29,1 % de ces plaintes, soit 123, ont été jugées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 31,7 % en 2010-2011 et 48,2 % en 2009-2010. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, particulièrement au regard des engagements contenus dans la DSC ainsi que des lois, des règlements et des procédures en vigueur.

Les plaintes fondées en 2011-2012 concernent les délais dans une proportion de 47,2 %, comparativement à 33,7 % en 2010-2011. Un des facteurs ayant contribué à l'augmentation, en 2011-2012, des plaintes pour ce motif est le retard important, dans certains bureaux du secteur Immigration, à confirmer l'ouverture d'un dossier, compte tenu du volume croissant du nombre de demandes.

En 2011-2012, outre les délais, les principaux motifs de plaintes fondées sont la qualité du traitement (13 %), la qualité du suivi des dossiers (8,9 %), l'erreur administrative (8,9 %) et les relations personnel-clientèle (8,9 %).

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON

| Motif | 2009-2010 | Motif | 2010-2011 | Motif | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Délais de traitement | 160 (57,1 %) | Délais de traitement | 106 (33,2 %) | Délais de traitement | 165 (39,1 %) |
| Qualité du suivi des dossiers | 38 (13,6 %) | Qualité du suivi des dossiers | 68 (21,3 %) | Qualité du suivi des dossiers | 59 (14,0 %) |
| Relations personnel-clientèle | 26 (9,3 %) | Qualité de l'information | 36 (11,3 %) | Qualité du traitement | 73 (17,3 %) |
| **Total** | **224/280 (80,0 %)** | **Total** | **210/319 (65,8 %)** | **Total** | **297/422 (70,4 %)** |

L'augmentation constante du nombre de demandes d'immigration depuis quelques années a eu un impact important sur le délai de traitement de celles-ci. Les effets sur la clientèle d'un tel phénomène ne se traduisent pas seulement par une augmentation des plaintes pour le seul motif de délai de traitement. Lorsque les délais de traitement dépassent de façon significative les délais prévus à la DSC, la clientèle s'inquiète, multiplie ses démarches afin de comprendre ce qui se passe et loge également des plaintes relativement à la qualité du suivi ou à celle du traitement des dossiers.

À l'issue de l'analyse des plaintes de l'année 2011-2012, le Commissaire aux plaintes a émis plus d'une dizaine de recommandations. Plusieurs de ces recommandations portent sur la diffusion d'une information plus précise et plus ciblée, dans le cas où les délais prévus ou habituels de traitement ne peuvent être respectés ou, lorsque les exigences pour se prévaloir d'un service donné, si elles ne sont pas remplies, retardent le traitement du dossier.

Au cours de la prochaine année, le Commissaire aux plaintes sera particulièrement attentif aux différentes mesures que le Ministère compte adopter pour gérer plus efficacement la demande d'immigration.

En renforçant la fonction de réception, de traitement et d'analyse des plaintes, le Ministère signale à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles représentent une source d'information pour améliorer les services en permanence.

Service

**Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires**

**Engagement**

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande

**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées | Taux de réponse dans le délai | Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées | Taux de réponse dans le délai | Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées | Taux de réponse dans le délai |
| Envoi d'un accusé de réception en 30 jours | 37 767 | 93,0 % (cible 95 %) | 53 324 | 50,7 % (cible 95 %) | 58 883 | 49,6 % (cible 95 %) |

Le Ministère s'est engagé à envoyer une lettre confirmant l'ouverture d'un dossier dans les 30 jours suivant la réception d'une demande. En 2011-2012, cet objectif n'a été atteint que pour 49,6 % des demandes, comparativement à 50,7 % l'année précédente.

Les délais d'ouverture des dossiers sont attribuables avant tout à deux hausses successives du nombre de dossiers reçus. La hausse de 56 % des demandes d'immigration permanente reçues en 2010 et la hausse de près de 8 % en 2011 ont eu un impact important sur la capacité organisationnelle à répondre dans les délais inscrits à la DSC.

Service

**Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)**

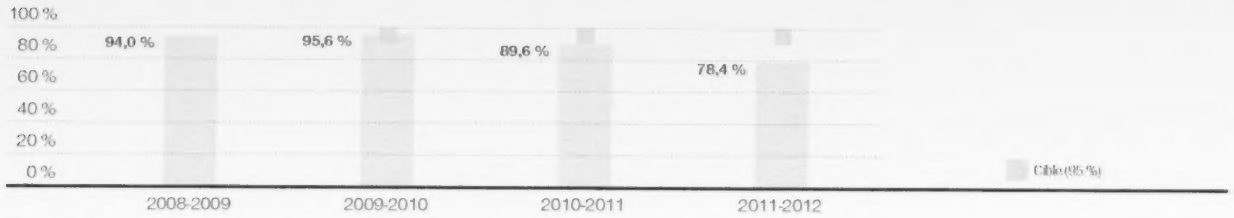
**Engagement**

Traiter une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande

**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai |
| Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) en 20 jours | 26 050 | 95,6 % (cible 95 %) | 27 387 | 89,6 % (cible 95 %) | 31 218 | 78,4 % (cible 95 %) |

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DEMANDES TRAITÉES EN 20 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012




Le service des étudiantes et étudiants étrangers a dû composer avec une augmentation de 13,5 % du volume des demandes traitées en 2011-2012 par rapport à 2010-2011. Depuis 2007-2008, le volume de demandes s'est accru de 35 %. Plusieurs mesures administratives ont été instaurées au premier trimestre de 2012 afin de faciliter le traitement des demandes de certificat d'acceptation du Québec des étudiantes et étudiants étrangers et ainsi réduire les délais.

**Service**

**Demande d'engagement de parrainage familial**

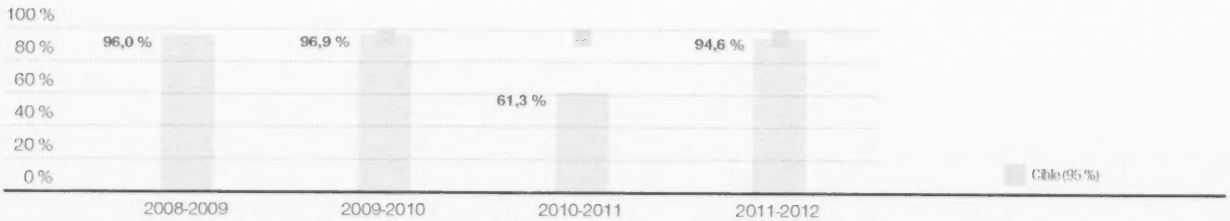
**Engagement**

Rendre une décision sur une demande d'engagement de parrainage familial dans les 20 jours suivant la réception de la demande

**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai |
| Décision sur une demande en 20 jours | 9 758 | 96,9 % (cible 95 %) | 11 163 | 61,3 % (cible 95 %) | 10 044 | 94,6 % (cible 95 %) |

PARRAINAGE FAMILIAL : DÉCISION SUR UNE DEMANDE EN 20 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012




La performance de 2011-2012, soit 94,6 %, représente une nette amélioration comparativement à 2010-2011 (61,3 %), alors que le Ministère avait dû traiter davantage de demandes à la suite du séisme en Haïti. Par ailleurs, les demandes qui ne contiennent pas tous les documents de base requis sont retournées à la personne qui a fait la demande et les frais relatifs au dossier ne sont pas encaissés. Ce changement de procédure permet de consacrer davantage de temps et de ressources aux demandes complètes et facilite le respect du délai de traitement prévu à la DSC malgré les fluctuations mensuelles du nombre de demandes déposées.

Service

**Demande de certificat de sélection dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise**

**Engagement**

Rendre une décision sur une demande de certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

**Résultats**

| | | 2009-2010* | | 2010-2011 | | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai |
| Décision sur une demande en 20 jours | n.d. | n.d. | 2 010 | 100 % (cible 95 %) | 2 650 | 74,1 % (cible 95 %) |

** La première année de reddition de comptes pour ce programme est 2010-2011.*

Le délai de 20 jours a été respecté dans 74,1 % des 2 650 décisions rendues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012.

Le programme a connu une augmentation importante de demandes déposées, soit 32 % entre 2010 et 2011. En outre, cette tendance s'accentue au premier trimestre de 2012 avec une augmentation de 47 % par rapport au même trimestre de 2011.

## INTÉGRATION[7]

Service

**Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec**

La description de ce service se trouve à l'objectif 5.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

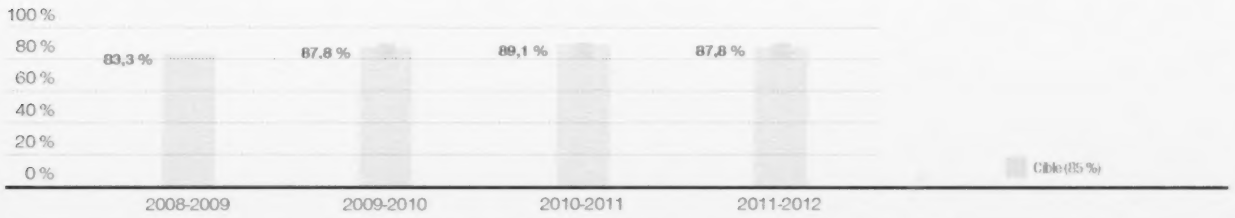
**Résultats**

| | | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai* | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai |
| Rendez-vous offerts en 5 jours | 19 293 | 87,8 % (cible 85 %) | 19 833 | 89,1 % (cible 85 %) | 17 830 | 87,8 % (cible 85 %) |

** La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue individuelle, soit en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

7. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

RENCONTRE INDIVIDUELLE OU DE GROUPE SUR LES PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION AU QUÉBEC : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012




La proportion de rendez-vous offerts dans le délai prévu, soit 87,8 %, dépasse la cible de 2,8 points de pourcentage.

**Service**

**Session de formation sur l'adaptation au monde du travail québécois**

**Engagement**

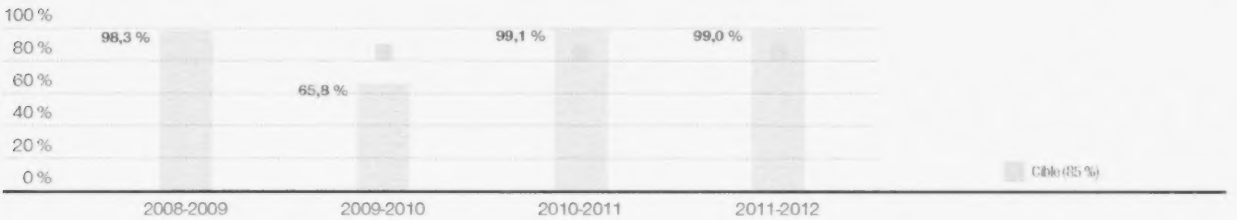
Offrir un rendez-vous dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2009-2010 | | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai* | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Engagement et délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai |
| Rendez-vous offerts en 10 jours | 10 799 | 65,8 % (cible 85 %) | Rendez-vous offerts en 15 jours | 11 588 | 99,1 % (cible 85 %) | 10 979 | 99,0 % (cible 85 %) |

** La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec ou la session de formation S'adapter au monde du travail québécois. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la cliente ou le client n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande. À partir de 2010-2011, le délai est passé de 10 jours ouvrables à 15 jours ouvrables afin de permettre aux participantes et participants de terminer leur installation.*

SESSION DE FORMATION *S'ADAPTER AU MONDE DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS EN 2008-2009 ET 2009-2010 ET DE 15 JOURS EN 2010-2011 ET 2011-2012




En 2011-2012, le Ministère a offert 10 979 rendez-vous pour une session de formation sur le monde du travail au Québec. De ce nombre, la quasi-totalité, soit 99 %, ont été proposés dans le délai prévu de 15 jours ouvrables.

Ce résultat qui dépasse très largement la cible, fixée à 85 %, s'explique par deux facteurs : le Ministère a offert 2 000 places de plus et le délai maximal a été porté de 10 à 15 jours ouvrables à partir de 2010-2011. Les sessions de formation sont données dans six régions : la Montérégie, Laval, la Capitale-Nationale, Sherbrooke, Gatineau et Montréal.

Service

**Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**

Le service *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est décrit à l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier à la suite d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Lettres de confirmation envoyées | Taux d'envoi dans le délai | Lettres de confirmation envoyées | Taux d'envoi dans le délai |
| Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier en 15 jours | 17 138 | 94,6 % (cible 85 %) | 20 540 | 89,3 % (cible 85 %) |

Le Service de traitement et d'information, qui délivre l'*Évaluation comparative*, s'est engagé à envoyer une lettre de confirmation dans un délai de 15 jours ouvrables pour 85 % des demandes reçues. Au 31 mars 2012, un total de 20 540 lettres de confirmation avaient été envoyées et le délai prescrit avait été respecté dans 89,3 % des cas, soit 4,3 points de pourcentage au-dessus de la cible.

Service

**Information sur les professions et métiers réglementés**

Pour obtenir une description plus détaillée de ce service, voir l'introduction de l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

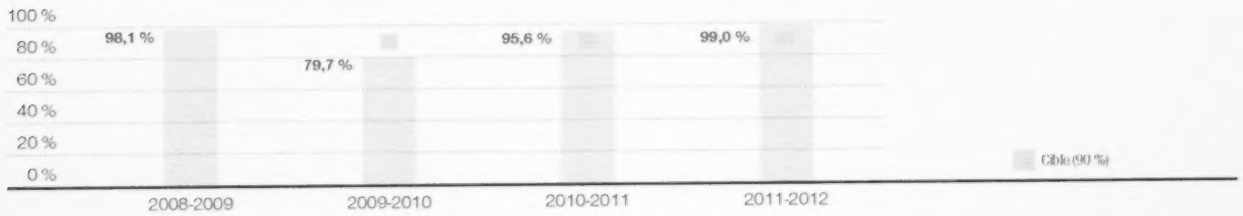
Offrir une séance d'accompagnement aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'accès aux professions et métiers réglementés dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011 | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Séances offertes | Taux de réponse dans le délai | Séances offertes | Taux de réponse dans le délai | Séances offertes | Taux de réponse dans le délai |
| Séances offertes en 20 jours* | 2 460 | 79,7 % (cible 90 %) | 2 351 | 95,6 % (cible 90 %) | 1 528 | 99,0 % (cible 90 %) |

* *La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date où la demande a été transmise au service concerné et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, en entrevue ou en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

PROPORTION DE SÉANCES D'ACCOMPAGNEMENT OFFERTES DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012




La cible a été dépassée de 9 points de pourcentage, les 1 528 séances d'accompagnement ayant été offertes conformément au délai prescrit dans une proportion de 99 %. Le résultat de l'année 2011-2012 est supérieur à celui de l'année précédente, qui était de 95,6 %.

## FRANCISATION

**Service**

### Cours de français à temps complet

**Engagement**

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

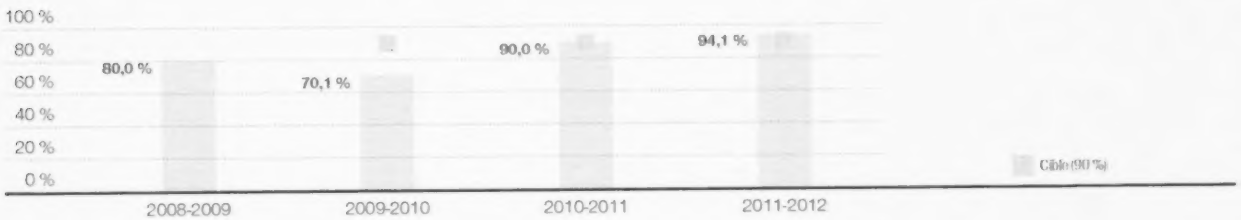
**Résultats**

| | 2009-2010* | | 2010-2011* | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Avis remis | Taux de réponse dans le délai | Avis remis | Taux de réponse dans le délai | Avis remis | Taux de réponse dans le délai |
| Avis d'admissibilité** remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet) | 11 565 | 70,1 % (cible 90 %) | 13 481 | 90,0 % (cible 90 %) | 13 607 | 94,1 % (cible 90 %) |

* *Une nouvelle méthode de calcul a permis d'améliorer la précision des résultats et cette méthode a également été appliquée aux années antérieures. C'est pourquoi les données présentées diffèrent de celles qui figurent dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.*

** *Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis d'admissibilité est émis (envoyé ou remis à la personne) confirmant l'admissibilité de la personne au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012



En 2011-2012, 94,1 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été obtenus en 20 jours ou moins après la réception de la demande. La cible fixée à 90 % a été dépassée de 4,1 points de pourcentage.

Utilisée dans 43,8 % des cas en 2011-2012, l'admission en ligne des candidates et candidats en francisation a contribué à l'amélioration des résultats depuis 2010-2011.

**Engagement**

Faire en sorte que les personnes qui s'inscrivent pour la première fois commencent leur cours au plus tard 65 jours ouvrables après la confirmation de leur admissibilité à un cours de français à temps complet

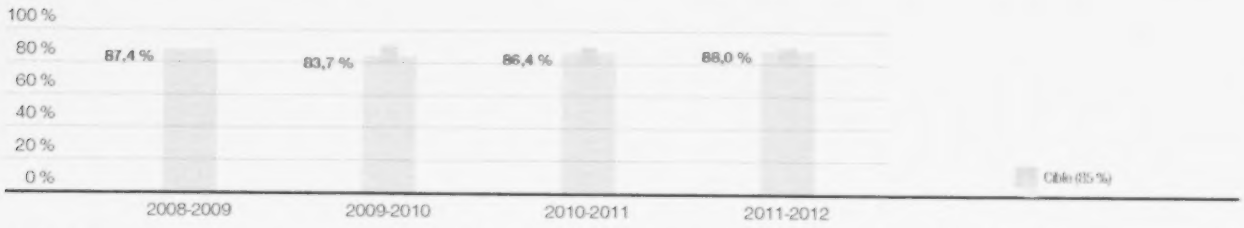
**Résultats**

| | 2009-2010 | | 2010-2011* | | 2011-2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai** | Personnes ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai | Personnes ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai | Personnes ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai |
| Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans le délai de 65 jours | 7 697 | 83,7 % (cible 85 %) | 7 940 | 86,4 % (cible 85 %) | 8 037 | 88,0 % (cible 85 %) |
| Nombre moyen de jours ouvrables | | 39 jours | | 38 jours | | 37 jours |

* *Pour 2010-2011, une révision du programme d'extraction des données informatiques a été effectuée afin de retirer du calcul les délais imputables à la clientèle tels des reports de rendez-vous ou l'absence de documents permettant d'établir l'admissibilité statutaire.*

** *Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR UNE PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2008-2009 À 2011-2012




La cible 2011-2012 a été dépassée. On constate que 88 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ouvrables ou moins. En outre, le délai moyen s'est amélioré, passant de 38 à 37 jours. La consolidation de certaines mesures du plan *Franciser plus, intégrer mieux*, comme celle visant l'ouverture plus fréquente des cours, a permis d'améliorer les délais d'attente.

Dans sa DSC, le Ministère s'engage à améliorer ses services en continu, notamment en consultant la clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* permettent de répondre à cet engagement (voir indicateur 6.1.2).

Le tableau suivant dresse un portrait des principaux résultats de trois sondages dont les rapports ont été terminés en 2011-2012.

| Service | Satisfaction globale[8] | | Principaux résultats |
|---|---|---|---|
| | % des personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10 | Moyenne | |
| Cours de français spécialisé | 79,0 | 8,37 | La satisfaction des personnes sondées à l'égard du personnel enseignant est élevée. Des cours de plus longue durée sont souhaités ainsi que l'ajout de niveaux plus avancés. |
| Accompagnement d'une personne immigrante dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation | 77,0 | 8,38 | Les personnes sondées ont dit souhaiter la présence des personnes représentant les organismes de réglementation aux séances d'information portant sur leur profession ou métier (voir objectif 5.2).<br>Près de quatre personnes sondées sur cinq ont consulté les pages d'information sur les professions ou métiers réglementés dans le site Internet Immigration-Québec. Toutefois, seule une personne sondée sur deux a consulté cette information avant son arrivée au Québec (voir indicateur 5.2.1).<br>Le Ministère insistera sur l'importance de consulter cette information avant le départ du pays d'origine. |
| Cours de français régulier à temps complet pour la période 2011-2012 (été 2011, automne 2011 et hiver 2012) | 70,5 | 8,05 | Dans l'ensemble, les élèves, femmes et hommes, se montrent très satisfaits de la formation qu'ils reçoivent. Des écarts sont cependant notés entre les établissements.<br>De plus, 91,6 % des répondantes et répondants recommanderaient le cours aux personnes ayant besoin d'apprendre le français ou d'améliorer leur niveau de français. Le taux de satisfaction à l'égard du personnel enseignant et des animatrices et animateurs (ponctualité, courtoisie, disponibilité, cours bien préparés) se situe à environ 95 %. |

8. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».

# CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

## PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

**Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec**

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un nouveau cadre de gestion pour tous les ministères, organismes et entreprises de l'État afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de durabilité, tant sur les plans social et économique qu'environnemental. Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan expose les actions que le Ministère s'engage à mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec.

Par ailleurs, l'Éco-comité, créé en 2008 afin de favoriser le développement de stratégies d'économie des biens et des ressources, tant individuelles que collectives, au sein du Ministère, veille à sensibiliser le personnel afin de l'amener à contribuer au développement durable sur une base quotidienne, et ce, dans tous ses bureaux. Les directions des ressources financières et matérielles, de la planification, des affaires publiques et des communications ainsi que des technologies et du soutien aux utilisateurs ont chacune un conseiller ou une conseillère qui siège en permanence à l'Éco-comité.

Les résultats de chaque action du *Plan d'action de développement durable* sont détaillés ci-après.

### POUR CONCOURIR À LA LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Objectif gouvernemental** — Sans objet

**Objectif organisationnel 1** — Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard du développement durable

**Action**

Prendre en compte les principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère

| | |
|---|---|
| **Réalisations 2011-2012** | Utilisation continue de la Grille de prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers ministériels, notamment lors de l'élaboration du *Plan stratégique 2012-2016*<br>Troisième rencontre du Comité de développement durable (27 avril 2011) |

## POUR INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER

**Objectif gouvernemental 1** Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

**Objectif organisationnel 2** Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions

**Action**

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*

**Réalisations 2011-2012** 84 nouveaux membres du personnel sensibilisés au contenu du *Plan d'action de développement durable* et à la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de deux sessions d'accueil

**Objectif organisationnel 3** Faire connaître la contribution du Ministère et ses engagements à l'égard du développement durable du Québec

**Action**

Doter le Ministère d'une stratégie de communication sur le développement durable

**Réalisations 2011-2012**

Conception et mise en ligne d'une sous-section intitulée *Acquisitions écoresponsables* dans la section *Développement durable* de l'intranet ministériel

Organisation et animation d'une séance d'information sur l'organisation d'activités écoresponsables sur le thème « C'est facile quand on connaît les modalités! »

Diffusion de 44 articles liés au développement durable dans les *Actualités* de l'intranet ministériel

**Objectif organisationnel 4** Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales

**Action**

Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes ainsi que dans les contenus de cours du programme de francisation

**Réalisations 2011-2012**

Création et mise en ligne d'une section sur le développement durable dans le site Internet ministériel

Adoption en février 2012 du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*

- Les sections « Repères socioculturels », « Éléments de la compétence interculturelle » et « Valeurs communes » des stades 1 et 2 du programme font directement référence au développement durable; il y est notamment question de transport, de consommation d'énergie, d'environnement et de ressources naturelles. Les outils pédagogiques seront élaborés en 2012-2013 à partir du programme.

## POUR RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

**Objectif gouvernemental 13** Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions

**Objectif organisationnel 5** Tenir compte des principes de développement durable à l'occasion de la planification des niveaux d'immigration pour le Québec

**Action**

Intégrer le développement durable aux considérations traitées dans le cadre de la consultation publique portant sur la planification triennale des niveaux d'immigration 2011-2013

**Réalisations 2011-2012**

Dépôt, dans le cadre de la consultation publique sur la planification pluriannuelle de l'immigration 2012-2015 qui s'est déroulée en 2011, du document *L'apport de l'immigration au développement durable*, dans lequel sont identifiés les principes de développement durable liés à l'immigration.

- Bien qu'un seul mémoire déposé lors de la consultation ait explicitement fait référence aux principes de développement durable, plusieurs autres soulignaient l'importance de l'immigration pour le Québec, notamment sur les plans démographique et économique. 15 mémoires provenant de différentes régions administratives ont aussi été déposés, ce qui a permis de prendre en compte les problématiques régionales au moment de la consultation publique.

**Objectif organisationnel 6** Hausser les volumes annuels d'immigration au Québec en favorisant les jeunes et les jeunes familles

**Action**

Réaliser les plans annuels d'immigration du Québec de 2009 à 2012

**Réalisations 2011-2012**

*Plan annuel d'immigration 2012* déposé en novembre 2011
(Voir le graphique et le tableau à l'indicateur 2.1.1 pour le nombre de personnes immigrantes admises par catégorie et par groupe d'âge et l'indicateur 5.3.1a pour la région de destination)
27 % des travailleuses et travailleurs qualifiés (requérantes et requérants principaux) sélectionnés en 2011 avec la grille 2009 étaient accompagnés d'enfants

**Objectif organisationnel 7** Étayer la contribution de l'immigration au développement durable

**Action**

Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère

**Réalisations 2011-2012** 21 articles sur le thème de l'immigration et du développement durable parus dans les bulletins de veille stratégique

## POUR PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

| | |
|---|---|
| **Objectif gouvernemental 6** | Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux |
| **Objectif organisationnel 8** | Effectuer des acquisitions écoresponsables, appliquer des mesures de gestion environnementale et viser la certification carboneutre |

**Action 8.1**

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

**Réalisations 2011-2012**

Adoption et mise en œuvre des énoncés suivants :

- Politique d'acquisitions écoresponsables
- Grille d'acquisitions écoresponsables
- *Cadre de gestion environnementale*
- *Plan de gestion environnementale 2011-2013*

Activités organisées par l'Éco-comité :

- Conférence à l'occasion du *Jour de la Terre* en avril 2011
- Promotion de la *Semaine québécoise de réduction des déchets* en octobre 2011

**Action 8.2**

Mettre en œuvre des mesures de réduction et de compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités du Ministère

**Réalisations 2011-2012**

Adoption et mise en œuvre de la *Stratégie ministérielle de compensation des gaz à effet de serre 2011-2013*

Inventaire des émissions de gaz à effet de serre 2010-2011

Achat de crédits compensatoires de carbone pour les émissions de GES du 360 McGill auprès de Carbone boréal, un projet de plantation d'arbres de l'Université du Québec à Chicoutimi

Mise en œuvre des mesures du *Plan de navettage durable 2011-2013*

Gagnant du prix Entreprise vélosympathique remis par Vélo Québec

Promotion par l'Éco-comité de :

- *Opération vélo-boulot* à l'occasion de la Féria du vélo en juin 2011
- *En ville sans ma voiture* et *Défi Entreprise* en septembre 2011

## ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES, EN PARTICULIER EN CE QUI CONCERNE LES FEMMES IMMIGRANTES ET LES FEMMES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

En 2010, le Ministère a publié l'*Étude sur l'intégration économique des femmes immigrées recensées au Québec en 2006*. Les résultats de cette étude révèlent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée entre 2001 et 2006, mais qu'elle demeure moins favorable que celle des hommes immigrants ou que celle de l'ensemble des femmes. Ils montrent aussi que les femmes immigrantes dont la durée du séjour varie entre six et quinze ans s'intègrent globalement aussi bien au marché du travail que l'ensemble des femmes.

Bien que les femmes issues de l'immigration ne forment pas un groupe monolithique et que les antécédents socioéconomiques, la provenance, la période d'arrivée ou le fait d'appartenir à un groupe des minorités visibles sont au nombre des facteurs associés à l'hétérogénéité des profils des femmes ainsi qu'à la diversité des expériences sur le marché du travail, le Ministère reconnaît que certaines femmes immigrantes peuvent vivre dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont spécifiquement réservés.

**Intégration**

En matière d'intégration et de gestion de la diversité, le Ministère est attentif aux réalités et aux besoins différenciés des femmes et des hommes.

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, les organismes financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants ont accompagné 32 628 personnes distinctes, dont 17 959 femmes immigrantes, soit 55 %.

Le Ministère a financé 63 organismes qui offrent des services d'intégration sociale, pour un budget total de 10,7 M$. De cette somme, 1 076 004 $ ont été alloués à des organismes qui ont une approche plus spécifique envers les femmes (dépistage des problématiques de violence, information sur les services offerts et référencement, au besoin, vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux).

Le Ministère a également financé, à l'intérieur de ce budget, 11 organismes pour qu'ils offrent la séance *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* (AMTQ – VEQ), une formation axée notamment sur la promotion des valeurs communes de la société québécoise, en particulier l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, 6 871 personnes ont participé à cette séance, dont 2 936 femmes.

En septembre 2011, la séance AMTQ – VEQ a aussi été intégrée aux activités de monitorat des classes de français à temps complet. Pour l'année 2011-2012, 1 783 personnes ont pris part à la séance.

Au total, 8 654 personnes ont été sensibilisées aux valeurs communes de la société québécoise dans le cadre d'une séance d'information AMTQ – VEQ. L'objectif pour l'année 2011-2012 était de 10 000 personnes.

Depuis 2010, le Ministère travaille conjointement avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à mettre en place un dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées. Ce dispositif permettra non seulement d'assurer un continuum d'interventions entre le Ministère, le MESS et leurs organismes communautaires respectifs, mais il permettra aussi de coordonner les interventions pour qu'elles soient plus cohérentes, plus efficaces et plus rapides à réaliser. Ainsi, l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes se fera plus aisément, et il sera aussi possible de hausser leur taux d'emploi.

Les équipes de travail qui participent au projet ont tenu compte, dans les propositions soumises, de l'analyse différenciée selon les sexes, car elle permettra d'offrir aux femmes immigrantes un accès élargi et mieux adapté aux services mis à leur disposition pour les soutenir dans leur intégration socioprofessionnelle. Cela pourra se traduire, par exemple, par la mise en place de haltes-garderies dans certains organismes financés par le Ministère.

Dans la foulée des États généraux sur la situation des femmes immigrées et racisées, organisés par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), qui ont eu lieu en janvier 2012, le Ministère a invité les organismes à but non lucratif à proposer des projets qui contribueront à soutenir les femmes immigrantes et les minorités ethnoculturelles dans leur adaptation aux réalités des milieux de vie de la société québécoise, à favoriser le rapprochement interculturel et la médiation interculturelle, à prévenir les préjugés et à contrer la discrimination, particulièrement les discriminations croisées. L'appel de projets 2011-2012 du Programme *Action diversité* avait pour thème *Pour réduire les inégalités vécues par les femmes immigrantes et les femmes des minorités ethnoculturelles : une concertation améliorée, des outils adaptés et des pratiques novatrices*. Au total, le Ministère finance 17 projets : 1 projet national, 5 projets à Montréal et 11 en région. Le financement global accordé s'élève à près de 1 M$, soit 500 000 $ pour la première année et 439 130 $ pour la deuxième année. Le projet national, qui sera réalisé par la TCRI, permettra de soutenir notamment les organismes communautaires qui offrent des services d'accueil et de soutien à l'intégration tout en intégrant l'analyse différenciée selon les sexes au sein de leurs pratiques.

La vague 4 de *Défi Montréal*, lancée en 2011-2012, a permis d'annoncer un soutien financier totalisant 315 000 $ pour deux projets d'insertion socioprofessionnelle ou d'intégration au marché du travail qui ciblent majoritairement des femmes issues de l'immigration.

Dans le volet 2 du Programme régional d'intégration, l'entente conclue entre le Ministère et la Conférence régionale des élus de Montréal indique qu'une somme de 50 000 $ est consacrée à l'entrepreneuriat féminin pour l'année 2011-2012. De plus, une somme supplémentaire de 50 000 $ par année est allouée aux femmes immigrantes dans le cadre des activités de cette entente pour susciter, entre autres, leur représentation dans des postes décisionnels, notamment au sein des conseils d'administration dans les secteurs public, parapublic et privé.

**Francisation**

Le Ministère a mis en œuvre plusieurs mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des femmes immigrantes. Ces mesures, maintenant intégrées dans les activités courantes, ont notamment pour objectifs de :

- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans des domaines professionnels où elles sont majoritaires;
- Répondre davantage à leurs besoins dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise;
- Réaliser des interventions adaptées à leurs besoins spécifiques en vue de favoriser leur apprentissage du français, notamment en milieu de travail ou dans leur milieu de vie;
- Joindre les femmes immigrantes ou celles issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

Les cours pour les infirmières et autres professionnelles et professionnels de la santé ont permis de joindre 362 élèves en 2011-2012, dont 256 femmes (70,7 %).

Un nouveau cours de français spécialisé dans le domaine du droit, de l'administration et des affaires a été élaboré en 2011. Ce cours permettra de soutenir de nombreuses femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle.

Des cours de français à temps partiel sont offerts aux personnes immigrantes participant au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à sortir de leur isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2011-2012, 360 aides familiaux, dont 345 femmes (95,8 %), ont participé aux cours de français conçus à leur intention.

En 2011-2012, 2 687 personnes issues de la catégorie Regroupement familial ont participé aux cours de français à temps complet, dont 2 059 femmes (76,6 %).

En 2008, l'admissibilité aux cours à temps partiel pour les personnes admises au pays depuis plus de 5 ans a été élargie. Ainsi, en 2011-2012, 2 733 de ces personnes immigrantes ont participé à des cours de français à temps partiel, dont 1 956 femmes (71,6 %).

De plus, dans le cadre de la mise en œuvre des mesures pour faire connaître les valeurs communes de la société québécoise, le contenu de certains cours de français a été adapté pour traiter de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Une entente a été conclue en septembre 2011 avec le Centre des femmes de Montréal qui a offert, en 2011-2012, 72 séances d'information sur la violence conjugale aux élèves des cours réguliers.

En 2011-2012, les femmes représentaient 63,1 % des personnes inscrites aux cours de français à temps complet et à temps partiel. Elles représentaient 63,9 % des élèves à temps complet ayant reçu des allocations de participation hebdomadaires et 83,6 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde.

Les données différenciées sont présentées à l'Orientation 4.

**Aides familiales**

Le Ministère a renouvelé l'entente avec l'Association des aides familiales du Québec afin de favoriser le respect des conditions de travail et des droits des aides familiales et d'accroître, chez les participantes au programme, la connaissance de leurs droits et de leurs recours. Entrée en vigueur le 1er septembre 2005, l'entente a été renouvelée sans interruption depuis, sur la base d'un montant annuel de 60 000 $. Les interventions prévues comprennent, entre autres, la tenue d'un registre sur la situation en emploi des aides familiales, la réalisation de séances d'information, l'offre de service d'aide à l'emploi et d'accompagnement lors de recours à la Commission des normes du travail et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

**Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes**

Le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*;
- Le *Plan d'action 2011-2015 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* (prolongé);
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

Enfin, pour la troisième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

## ÉTHIQUE

Au cours des dernières années, le Ministère a entrepris une importante démarche visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et de manière plus générale, à son rôle d'agent public. Certaines des mesures réalisées dans le cadre de cette démarche ont contribué à la mise en place d'une infrastructure qui favorise le développement d'une culture éthique vivante et durable.

Le *Plan directeur 2010-2012 en matière d'éthique et de déontologie* s'articule autour de cinq axes d'intervention : formalisation des rôles et responsabilités des intervenantes et intervenants, communication, développement d'outils, formation et renforcement du cadre normatif.

Les mesures structurantes suivantes figurent parmi les réalisations de la mise en oeuvre du plan :

- Adoption d'un code de conduite. Tout en s'appuyant sur la Loi sur la fonction publique et le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, ce code est adapté au contexte particulier du Ministère;
- Adoption du *Cadre de gouvernance en matière d'éthique organisationnelle*. Ce cadre, en plus de préciser les rôles et responsabilités des intervenantes et intervenants en éthique, détermine les mécanismes de planification, de coordination et de reddition de comptes des activités liées à la promotion et au développement de l'éthique;
- Mise en place d'un réseau ministériel de répondantes et de répondants en éthique. Afin de bonifier son offre de services-conseils en matière d'éthique, le Ministère a désigné, en plus d'un répondant ministériel en éthique, quatre personnes répondantes associées à ses principaux secteurs d'activité, portant ainsi à cinq le nombre de ressources disponibles pour aider les gestionnaires et le personnel aux prises avec des questionnements ou des dilemmes éthiques;
- Présentation sur l'éthique lors des journées d'accueil du nouveau personnel. Cette présentation permet de faire connaître aux nouvelles employées et nouveaux employés les valeurs organisationnelles de même que les outils mis à leur disposition pour les guider en matière d'éthique et de déontologie;
- Rencontres annuelles en éthique. Chaque gestionnaire a la responsabilité de tenir avec son équipe, au moins une fois l'an, une réunion sur l'éthique.

Outre les mesures énumérées précédemment, d'autres activités ont été réalisées au cours de l'année 2011-2012 :

- Adoption et mise en vigueur de lignes directrices relatives aux cadeaux et autres marques d'hospitalité;
- Élaboration et diffusion d'une présentation sur les devoirs et obligations des fonctionnaires dans le contexte d'une prise de parole en public sur une question liée aux champs d'intervention du Ministère;
- Organisation d'ateliers de résolution de dilemmes éthiques.

## EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère possède sa propre politique linguistique. Mise à la disposition de l'ensemble du personnel dans le site intranet ministériel, cette politique englobe toutes les formes de communications officielles, orales ou écrites, avec des personnes physiques ou morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec ainsi que tous les aspects liés à la langue du travail.

Conscient de l'importance qu'il doit accorder à l'emploi et à la qualité de la langue française et du rôle qu'il doit jouer à cet égard, le Ministère a formé un comité permanent responsable de la révision de sa politique linguistique et de son application en conformité avec les dispositions de la politique linguistique gouvernementale.

### Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique du gouvernement. Ainsi, le message d'accueil du Centre de contacts clientèle est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

### Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de cette personne.

Au Québec, le personnel du Ministère s'adresse tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

**Sites Internet**

Les trois sites Internet du Ministère reflètent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a reçu et traité 390 demandes d'accès dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c.A-2.1). Pour l'essentiel, ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (326, soit 83,6 % des demandes) alors que les demandes portant sur l'accès aux documents détenus par le Ministère sont nettement inférieures (64, soit 16,4 % des demandes).

Les demandes d'accès proviennent principalement d'avocates et avocats (41,8 %) et de consultantes et consultants en immigration (38,2 %), de personnes concernées par ce sujet (6,9 %), de particuliers (6,2 %), de partis de l'opposition (3,8 %), de journalistes (1,5 %), de syndicats et entreprises (0,8 %), de chercheuses et chercheurs (0,3 %) et d'organismes non gouvernementaux à but non lucratif (0,5 %).

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES, 2011-2012

| DEMANDE | NOMBRE |
|---|---|
| Reçue | 390 |
| Acceptée | 299 |
| Partiellement acceptée | 70 |
| Refusée | 13 |
| Retirée | 7 |
| Transférée | 1 |

Comme par les années passées, les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés. En effet, 76,7 % des demandes ont été satisfaites en totalité, 17,9 % l'ont été en partie, 3,3 % ont été refusées et 1,8 % ont été retirées en raison de désistement. Enfin, une demande a été transférée à un autre organisme.

Les principaux motifs invoqués justifiant que certaines demandes aient été refusées totalement ou partiellement font référence à des renseignements nécessitant un calcul ou une comparaison de renseignements (article 15), au caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53 et 54), aux renseignements ayant des incidences sur l'économie (articles 21 à 27), aux renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40), aux demandes qui relèvent de la compétence d'un autre organisme (article 48) ou des demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (article 86.1).

Deux décisions ont fait l'objet d'un recours en révision auprès de la Commission d'accès à l'information durant cette période. Un requérant s'est désisté de sa demande. Enfin, aucune demande d'accès n'a requis de mesures d'accommodement raisonnable pour des raisons de handicap.

**Délai de traitement des demandes d'accès**

En vertu de la Loi, les demandes d'accès à un document ou à un renseignement personnel, de même que les demandes de rectification, doivent être traitées dans un délai de 20 jours ouvrables, avec la possibilité d'une prolongation de 10 jours. Toutefois, lorsque la demande d'accès porte sur des renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux de nature confidentielle fournis par un tiers et détenus par le Ministère, ce délai peut être prorogé.

Pour l'exercice 2011-2012, le délai de traitement des demandes d'accès se répartit comme suit :

| 1 à 19 jours | 20 à 29 jours | 30 jours et plus |
|---|---|---|
| 322 | 45 | 23 |

La majorité des décisions, soit 82,6 %, ont été rendues dans un délai de moins de 20 jours, 11,5 % l'ont été dans un délai de 20 à 29 jours et 5,9 % en 30 jours et plus.

**Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels**

Par ailleurs, en application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère présente, dans son site Internet, une section sur l'accès à l'information. L'objectif du Règlement est d'offrir une plus grande transparence à la population et de faciliter l'accès aux différents documents ou renseignements produits par les ministères et organismes, par l'intermédiaire des sites Internet. Ainsi, un ensemble de documents est disponible au grand public, notamment l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre des échanges de renseignements personnels, les documents d'intérêt pour le public, les études et rapports de recherche ou de statistiques.

**Sensibilisation à la protection des renseignements personnels**

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section dans son site intranet qui permet au personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès aux documents du Ministère que celles sur la protection des renseignements personnels qu'il détient. De plus, un programme de sensibilisation à la sécurité de l'information, incluant le volet « accès à l'information et protection des renseignements personnels », verra le jour en 2012-2013. Cette autoformation sera accessible à l'ensemble du personnel à partir des postes de travail.

**Ententes interministérielles**

Un nouveau *Protocole d'entente relatif à la communication de renseignements anonymisés portant sur les adultes nés à l'extérieur du Canada prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours*, conclu entre le Ministère et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), a fait l'objet d'un avis favorable de la part de la Commission d'accès à l'information. Cette entente, relative au renouvellement de la transmission annuelle par le MESS d'un fichier de données individuelles anonymisées portant sur la clientèle des personnes nées à l'étranger et prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours, détermine les données opérationnelles et statistiques qui seront échangées périodiquement à des fins d'évaluation et de suivi des mesures et programmes du Ministère. L'entente initiale, qui liait les deux ministères, a pris fin en décembre 2010.

L'*Entente administrative relative à la communication de renseignements personnels concernant la présence et la localisation de la population immigrante au Québec* a également été conclue entre le Ministère et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) durant l'exercice 2011-2012. Cette entente a pour objet de permettre au Ministère de recevoir de la RAMQ des renseignements personnels aux fins de statistiques afin de poursuivre la réalisation d'études quantitatives sur la localisation et la présence de la population immigrante du Québec. Elle vise également à permettre au Ministère d'améliorer les services offerts à la clientèle immigrante et de constituer une banque de données statistiques exploitable à des fins de recherche, de gestion et de planification.

Enfin, l'une des principales préoccupations du Ministère est d'accorder un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

**Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2010-2011, tome 1, chapitre 3, Sélection des immigrants travailleurs qualifiés**

Le Vérificateur général du Québec a effectué la vérification d'optimisation des ressources au Ministère et a énoncé 7 recommandations dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en mai 2010. Le Ministère a élaboré un plan de mise en œuvre de ces recommandations qui comprend 27 mesures, dont 15 sont réalisées au 31 mars 2012. Le plan est mis à jour trimestriellement et la mise en œuvre des mesures sera terminée d'ici mars 2013.

En ce qui a trait à l'amélioration du processus de sélection du Programme régulier des travailleuses et travailleurs qualifiés, plusieurs actions sont réalisées, notamment :

- Exigence d'un test standardisé pour l'évaluation des compétences linguistiques;
- Utilisation d'une liste des documents requis lors d'une demande de certificat de sélection du Québec;
- Création d'une base de connaissances pour mieux évaluer le critère « niveau de scolarité »;
- Création d'un outil d'analyse pour assurer la conformité des dossiers en examen préliminaire;
- Création d'une fiche d'évaluation standardisée.

Les autres mesures sont intégrées dans le projet de transformation des processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés qui tiendra compte de l'évolution des technologies de l'information.

En ce qui a trait à la gouvernance, à la gestion de la performance et à la qualité de l'information servant à la planification, plusieurs des recommandations du Vérificateur général du Québec ont été mises en œuvre, notamment :

- Ajout d'indicateurs de résultat dans le *Plan stratégique 2012-2016*;
- Améliorations apportées au rapport annuel de gestion pour mieux répondre aux recommandations de la Commission de l'administration publique et du Vérificateur général;
- Enquête menée auprès des requérantes et requérants principaux de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés portant sur leur intégration au marché du travail et l'adéquation des emplois qu'ils détiennent avec leurs compétences.

## NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

# GESTION DES RESSOURCES

## RESSOURCES HUMAINES

### EFFECTIF EN POSTE*

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2010, 2011 ET 2012

| | 2010 | | | 2011 | | | 2012 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** |
| **Programme 1** | | | | | | | | | |
| Orientation 2<br>Immigration | 188 | 78 | **266** | 186 | 116 | **302** | 195 | 121 | **316** |
| Orientation 3<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | s. o. | s. o. | **s. o.** | s. o. | s. o. | **s. o.** | s. o. | s. o. | **s. o.** |
| Orientation 4<br>Francisation | 166 | 614 | **780** | 152 | 615 | **767** | 140 | 610 | **750** |
| Orientations 1 et 5<br>Relations interculturelles et Intégration | 284 | 23 | **307** | 279 | 25 | **304** | 260 | 36 | **296** |
| Orientations 6 et 7<br>Performance organisationnelle et ressources humaines | 218 | 35 | **253** | 213 | 43 | **256** | 219 | 45 | **264** |
| **Total** | **856** | **750** | **1 606** | **830** | **799** | **1 629** | **814** | **812** | **1 626** |

Au 31 mars 2012, 814 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 830 personnes au 31 mars 2011. Le Ministère comptait également 812 personnes à statut occasionnel, au 31 mars 2012, dont 589 enseignantes et enseignants, 121 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires, comparativement à 799 personnes à statut occasionnel, dont 592 enseignantes et enseignants, 111 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires l'année précédente. La baisse du nombre de personnes à statut régulier est attribuable à l'objectif gouvernemental de réduction de la taille de l'État de même qu'au gel gouvernemental du recrutement. La hausse du nombre de personnes à statut occasionnel est liée à l'augmentation de l'embauche du personnel étudiant.

ETC* (ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012

| | 2009-2010 | | | 2010-2011 | | | 2011-2012 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** |
| Programme 1 | | | | | | | | | |
| Orientation 2<br>Immigration | 177,6 | 41,9 | **219,5** | 173,7 | 44,6 | **218,3** | 169,1 | 48,3 | **217,4** |
| Orientation 3<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | | s.o. | **s.o.** | s.o. | s.o. | **s.o.** | s.o. | s.o. | **s.o.** |
| Orientation 4<br>Francisation | 156,6 | 249,6 | **406,2** | 148,6 | 234,0 | **382,6** | 132,6 | 249,6 | **382,2** |
| Orientations 1 et 5<br>Relations interculturelles et Intégration | 263,0 | 18,3 | **281,3** | 261,8 | 12,3 | **274,1** | 253,2 | 15,8 | **269,0** |
| Orientations 6 et 7<br>Performance organisationnelle et ressources humaines | 208,8 | 14,8 | **223,6** | 203,3 | 14,5 | **217,8** | 203,6 | 23,2 | **226,8** |
| **Total** | **806,0** | **324,6** | **1 130,6** | **787,4** | **305,3** | **1 092,7** | **758,5** | **336,9** | **1 095,4** |

* *Cette donnée comprend les ETC utilisés par les congés de préretraite, soit 16,2 ETC en 2009-2010, 19,7 ETC en 2010-2011 et 14,1 ETC en 2011-2012. Les étudiantes et étudiants ne sont pas inclus dans le calcul.*

9. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 3 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

Le Ministère a utilisé 1 095,4 ETC au cours de l'année 2011-2012, ce qui représente une augmentation de 0,2 % par rapport à l'exercice 2010-2011. On remarque que les ETC utilisés pour les emplois réguliers sont en diminution de 3,7 % par rapport à l'exercice précédent.

**Départs à la retraite**

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène du vieillissement observé au sein de la population. Le tableau suivant précise le nombre de départs à la retraite des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2012-2013.

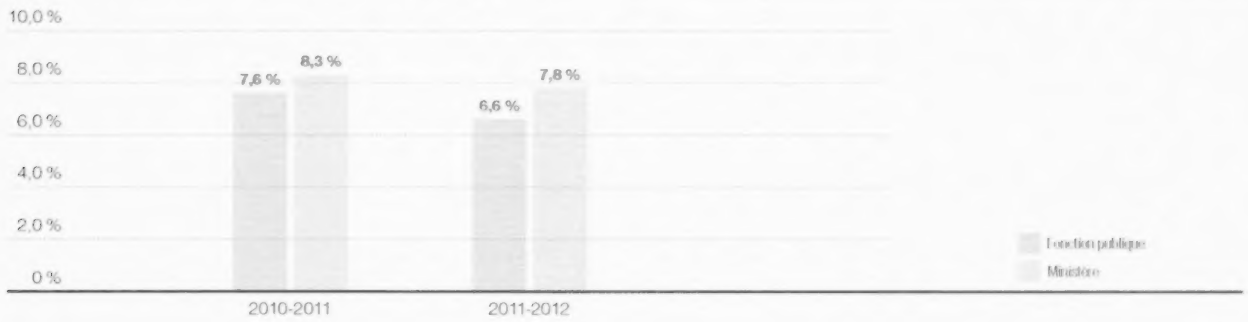
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 (prévisions) |
|---|---|---|---|---|
| Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril | 864 | 857 | 831 | 814 |
| Nombre de retraites | 47 | 63 | 50 | 50 |
| Pourcentage de départs | 5,4 % | 7,3 % | 6,0 % | 6,2 % |

Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 6,2 % des 814 employées et employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2012-2013, soit 50 personnes.

**Taux de départ volontaire (taux de roulement)**

Le taux de départ du personnel régulier est la somme du nombre de mouvements de départs, tels la cessation d'emploi, le décès, la démission, la destitution, la fin d'emploi, la mise à pied, la retraite et la révocation, divisée par le nombre de personnes occupant un emploi régulier au 1er avril de l'exercice.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE, 2010-2011 ET 2011-2012

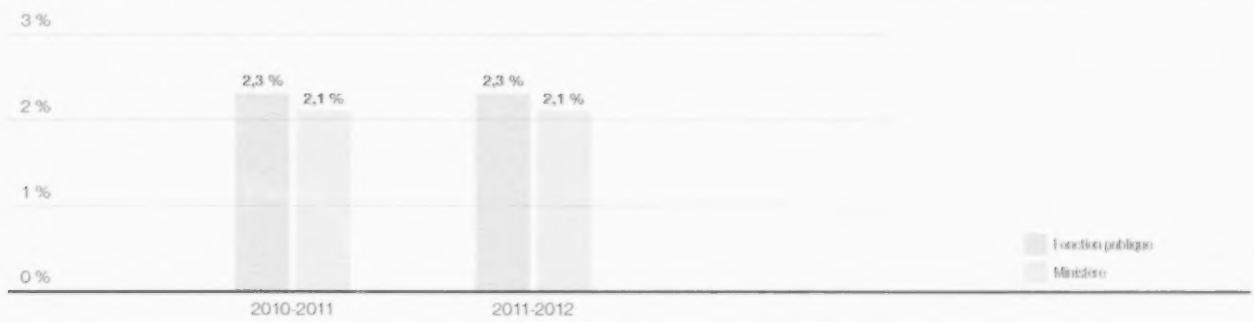



Le graphique indique que le Ministère connaît davantage de départs parmi son personnel régulier que la fonction publique du Québec. Le taux de retraite explique en majorité cette différence. Effectivement, le taux de retraite du Ministère est plus élevé que celui de la fonction publique. Des différences moins marquées sont présentes également dans les taux de démission, de destitution, de fin d'emploi et de révocation. On remarque également que le taux de départ du Ministère est en baisse par rapport à l'exercice précédent et qu'il en est de même pour l'ensemble de la fonction publique du Québec.

**Taux d'absence pour maladie**

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée utilisant le code d'absence 120 uniquement, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2010-2011 ET 2011-2012




Le graphique indique que le taux d'absence pour maladie du Ministère est moins élevé que celui de la fonction publique. On remarque également que le taux de l'exercice 2011-2012 est équivalent à celui de l'exercice précédent. La même tendance est présente dans l'ensemble de la fonction publique.

## EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE EN 2011-2012

**Ensemble du personnel**

EMBAUCHE TOTALE, 2011-2012

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Étudiantes/ Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 42 | 114 | 219 | 15 |

EFFECTIF RÉGULIER EN DATE DU 31 MARS 2012

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 814 |

**Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées**

OBJECTIF : TAUX D'EMBAUCHE ANNUEL – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique

TAUX D'EMBAUCHE* DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012, PAR STATUT D'EMPLOI

| Statut d'emploi | Embauche totale | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | MICC | Fonction publique du Québec** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Régulier | 42 | 16 | 0 | 0 | 1 | **17** | 40,5 % | 11,6 % |
| Occasionnel | 114 | 35 | 2 | 0 | 6 | **43** | 37,7 % | 10,6 % |
| Étudiant | 219 | 67 | 5 | 0 | 4 | **76** | 34,7 % | 13,6 % |
| Stagiaire | 15 | 8 | 0 | 0 | 0 | **8** | 53,3 % | 11,8 % |

* *Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Les données de 2011-2012 sont préliminaires.*

** *Source : Rapport annuel de gestion 2011-2012, Secrétariat du Conseil du trésor.*

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles du Ministère dépasse largement l'objectif gouvernemental.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2009-2010 À 2011-2012

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Étudiantes/ Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| 2009-2010 | 51,3 % | 44,8 % | 42,2 % | 31,6 % |
| 2010-2011 | 56,3 % | 30,3 % | 30,8 % | 33,3 % |
| 2011-2012 | 40,5 % | 37,7 % | 34,7 % | 53,3 % |

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu pour tous les statuts d'emploi un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental.

OBJECTIF : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier; pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

| | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Groupe cible** | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Communautés culturelles | 201 | 23,5 | 215 | 25,9 | 223 | 27,4 |
| Anglophones | 3 | 0,4 | 5 | 0,6 | 5 | 0,6 |
| Autochtones | 3 | 0,4 | 5 | 0,6 | 5 | 0,6 |
| Personnes handicapées | 17 | 2,0 | 19 | 2,3 | 21 | 2,6 |

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. En outre, depuis les trois dernières années, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a connu une hausse constante et a dépassé l'objectif de 2 % de représentation de personnes handicapées aux trois derniers exercices.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2012

| | Personnel d'encadrement* | | Personnel professionnel** | | Personnel technicien | | Personnel de bureau | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Groupe cible** | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | **Nombre** | **%** |
| Communautés culturelles | 5 | 10,6 | 71 | 17,9 | 57 | 33,3 | 90 | 45,9 | **223** | **27,4** |
| Anglophones | 2 | 4,3 | 2 | 0,5 | 1 | 0,6 | 0 | 0 | **5** | **0,6** |
| Autochtones | 0 | 0 | 5 | 1,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** | **0,6** |
| Personnes handicapées | 0 | 0 | 4 | 1,0 | 2 | 1,2 | 15 | 7,7 | **21** | **2,6** |

** Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

*** Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

**Femmes**

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012, PAR STATUT D'EMPLOI

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Étudiantes | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 21 | 84 | 150 | 13 | **268** |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012 | 50,0 | 73,7 | 68,5 | 86,7 | **68,7** |

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2012

| | Personnel d'encadrement* | Personnel professionnel** | Personnel technicien | Personnel de bureau | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Effectif régulier | 50 | 397 | 171 | 196 | **814** |
| Nombre de femmes | 28 | 233 | 133 | 167 | **561** |
| Taux de représentativité (%) | 56,0 | 58,7 | 77,8 | 85,2 | **68,9** |

** Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*

*** Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 %.

**Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi**

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

| | Automne 2009 (cohorte 2010) | Automne 2010 (cohorte 2011) | Automne 2011 (cohorte 2012) |
|---|---|---|---|
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH | 16 | 5 | 6 |
| | **2009-2010** | **2010-2011** | **2011-2012** |
| Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars | 2 | 6 | 1 |

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

## SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Quatre sessions de mise en forme en milieu de travail ont été proposées au personnel du 360 McGill entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012. De plus, afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel d'obtenir des tarifs préférentiels pour les différentes activités, le Ministère conclut des ententes avec différents centres de conditionnement physique. Les membres du personnel de tous les bureaux du Ministère ont également bénéficié de pauses-santé offertes par deux firmes privées de conditionnement physique, en vue de promouvoir les saines habitudes en matière de santé physique. Des séances de massothérapie sur chaise ont été également offertes deux fois par mois au 360 McGill et au 285 Notre-Dame.

Pour une deuxième année consécutive, une entente a été conclue avec la Fondation des maladies du cœur afin de permettre au personnel d'avoir accès à des outils et à de la documentation en matière de promotion de la santé cardiovasculaire.

Des nombreuses communications relatives à la santé des personnes ont été diffusées dans l'intranet ministériel dont 9 capsules santé et 20 articles. Une section de l'intranet est aussi réservée à la santé des personnes. Alimentée de façon régulière, elle contient de l'information sur des sujets touchant à la santé et à la qualité de vie au travail ainsi qu'au bien-être des personnes.

Des conférences midi ont également été données sur les lieux de travail. Quatre thèmes faisant la promotion de la santé ont été abordés au cours de la période 2011-2012.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 159 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influer sur leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une entreprise spécialisée.

Afin de mieux mettre en valeur les talents artistiques du personnel, la galerie virtuelle de l'intranet ministériel a subi une transformation et arbore une nouvelle facture visuelle. Une invitation a été envoyée à l'ensemble des membres du personnel pour les inciter à profiter de la visibilité qu'offre cette vitrine. À ce jour, 31 personnes y exposent leurs œuvres.

Le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 14 membres du personnel et le départ à la retraite de 31 personnes.

# RESSOURCES FINANCIÈRES

## CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* et du *Plan d'immigration du Québec 2011* a constitué, en 2011-2012, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

### Budget de dépenses

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2010-2011 ET 2011-2012

| | 2010-2011 | 2011-2012* | Variation | |
|---|---|---|---|---|
| | (000 $) | (000 $) | (000 $) | (%) |
| Orientation 1<br>Relations interculturelles | 7 608,3 | 6 794,5 | (813,8) | (10,7) |
| Orientation 2<br>Immigration (services du Ministère) | 23 159,9 | 23 728,4 | 568,5 | 2,4 |
| Orientation 3**<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | s.o. | s.o. | s.o. | s.o. |
| Orientation 4<br>Francisation (services du Ministère) | 67 582,1 | 69 829,5 | 2 247,4 | 3,3 |
| Orientation 5<br>Intégration (services du Ministère) | 46 438,5 | 42 352,3 | (4 086,2) | (8,8) |
| Orientations 6 et 7<br>Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services de soutien centralisés) | 29 725,2 | 25 951,2 | (3 774,0) | (12,7) |
| **Total** | **174 514,0** | **168 655,9** | **(5 858,1)** | **(3,3)** |

* *Les dépenses du Ministère sont présentées selon les orientations du* Plan stratégique 2008-2012.

** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères.* *Voir le tableau à la page 99.*

**Orientation 1 (Relations interculturelles) :** La diminution des dépenses en 2011-2012 comparativement à 2010-2011 s'explique par :

- La baisse du montant des dépenses liées aux appels de projets de *Défi Montréal*. Cette année, l'appel de projets s'élevait à 0,5 M$ alors qu'en 2010-2011, il était de 0,8 M$.
- La baisse du montant des projets *Gang de rue* d'environ 350 000 $. Les ententes découlant du plan initial arrivant à échéance en 2010-2011, il a été décidé de faire un bilan des activités avant de renouveler les projets.
- Une baisse d'environ 150 000 $ dans les dépenses de fonctionnement en raison du non-renouvellement de l'entente avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en 2011-2012.

**Orientation 2 (Immigration) :** La hausse de dépenses de 2,4 % en 2011-2012 s'explique notamment par l'augmentation du nombre de demandes d'immigration déposées en 2011 dans la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés par rapport à 2010; cette hausse représente 21,5 % des demandes.

**Orientation 4 (Francisation) :** Les heures-groupes au temps partiel en 2011-2012 ont augmenté de 8,8 %, passant de 91 294 en 2010-2011 à 99 359 en 2011-2012. En ce qui a trait aux cours réguliers à temps complet, on constate une augmentation du nombre moyen de classes; de 264 en 2010-2011, elles sont passées à 273 en 2011-2012. Par ailleurs, le coût des allocations de participation au cours de français a augmenté de 1,9 M$ en raison d'une plus grande proportion de personnes admissibles.

**Orientation 5 (Intégration) :** Après avoir connu en 2010-2011 une augmentation exceptionnelle attribuable à certaines dépenses non récurrentes, le total des dépenses pour l'orientation 5 a atteint 42 352,3 $ en 2011-2012, alors qu'il avait été de 40 480,4 $ en 2009-2010.

**Orientations 6 et 7 (Performance organisationnelle et Ressources humaines) :** En 2011-2012, la diminution s'explique par une réorientation majeure des projets inscrits au *Plan triennal des projets et des activités en ressources informationnelles 2011-2014*. En effet, le Ministère a choisi d'adopter une approche davantage axée sur la transformation de ses services pour répondre au retour à l'équilibre budgétaire plutôt que de réaliser une modernisation de ses systèmes sans révision fondamentale des façons de faire. Cette stratégie s'inscrit en ligne droite avec la *Stratégie de transformation et d'optimisation des ressources informationnelles* du gouvernement du Québec.

**Crédit au net**

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2010-2011 ET 2011-2012

| | 2010-2011 | 2011-2012 | Variation | |
|---|---|---|---|---|
| | (000 $) | (000 $) | (000 $) | (%) |
| Revenus | 71 554,8 | 60 702,5 | (10 852,3) | (15,2) |
| Revenus transformés* | 50 802,4 | 45 451,3 | (5 351,1) | (10,5) |

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des personnes immigrantes.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Pour des raisons conjoncturelles, les recettes de tarification en immigration en 2010-2011 sont supérieures à celles de 2011-2012. Cette situation s'explique par le dépôt massif en 2010-2011 de demandes dans le cadre du programme Investisseurs avant l'entrée en vigueur d'exigences plus élevées pour ce programme.

**Mesures de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative**

En 2010-2011, le gouvernement a rendu public un plan d'action pour réduire de façon graduelle les dépenses de fonctionnement de nature administrative; cette réduction devrait être de 10 % en 2013-2014.

La cible de réduction des dépenses des frais de fonctionnement que doit atteindre le Ministère d'ici 2013-2014 est de 1,4 M$. Le Ministère a respecté les objectifs fixés pour 2010-2011 (834 200 $) et 2011-2012 (1 005 400 $).

## UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères. Les dépenses liées à ces ententes pour les trois dernières années sont les suivantes :

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2009-2010 À 2011-2012

| Ministère | 2009-2010 (000 $) | 2010-2011 (000 $) | 2011-2012 (000 $) |
|---|---|---|---|
| Éducation, Loisir et Sport | 74 123,0 | 80 407,0 | 91 606,8* |
| Emploi et Solidarité sociale | 84 930,9 | 85 364,0 | 81 601,1 |
| Santé et Services sociaux | 11 210,5 | 9 229,1 | 10 744,3 |
| **Total** | **170 264,4** | **175 000,1** | **183 952,2** |

** Données préliminaires pour 2011-2012.*

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés à l'indicateur 3.2.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

### POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

À l'occasion du discours sur le budget 2009-2010, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre de la Politique de financement des services publics visant à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des *Évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec*. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

Rappelons que le gouvernement du Québec reçoit une compensation financière dans le cadre de l'Accord Canada-Québec pour les services offerts par le Québec en matière d'accueil, d'intégration et de francisation des résidentes et résidents permanents.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2011

| | Tarifé | Non tarifé |
|---|---|---|
| **SERVICES GÉNÉRAUX** | | |
| Demande de renseignements | | ✓ |
| Traitement d'une plainte | | ✓ |
| **IMMIGRATION** | | |
| Évaluation préliminaire d'immigration en ligne | | ✓ |
| Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires | | ✓ |
| Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration | ✓ | |
| **Immigration permanente** | | |
| Demande de certificat de sélection du Québec | | |
| Gens d'affaires | | |
| Investisseuse, investisseur | ✓ | |
| Entrepreneure, entrepreneur | ✓ | |
| Travailleuse, travailleur autonome | ✓ | |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié | | |
| Programme régulier | ✓ | |
| Programme de l'expérience québécoise | ✓ | |
| Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur | ✓ | |
| Révision administrative d'une décision de refus ou de rejet d'une demande de certificat de sélection du Québec* | | ✓ |
| Demande d'engagement de parrainage familial | ✓ | |
| Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge | | ✓ |
| Sélection de personnes réfugiées ou en situation semblable | | ✓ |

* *Inclus dans la tarification d'une demande de certificat de sélection du Québec.*

| | Tarifé | Non tarifé |
|---|---|---|
| **Immigration temporaire** | | |
| Demande de certificat d'acceptation du Québec | | |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | ✓ | |
| Personne en séjour temporaire pour un traitement médical | ✓ | |
| Travailleuse, travailleur temporaire :<br>Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier | ✓ | |
| Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur | ✓ | |
| Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à un travailleur agricole saisonnier d'un employeur | | ✓ |
| **AUTRE** | | |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | ✓ | |
| **INTÉGRATION** | | |
| Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau | | ✓ |
| Accueil dans les services Immigration-Québec : rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec | | ✓ |
| Accompagnement d'une candidate ou d'un candidat dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation | | ✓ |
| En partenariat avec des organismes communautaires | | |
| Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État | | ✓ |
| Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec* | | ✓ |
| Séance d'information sur les valeurs communes de la société québécoise *Vivre ensemble au Québec* | | ✓ |
| Session de formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* | | ✓ |
| Séances d'information sur la vie et l'emploi en région | | ✓ |
| Services d'intégration en ligne | | ✓ |
| **FRANCISATION** | | |
| Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français | | ✓ |
| Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires<br>Cours réguliers à temps complet :<br>– Français pour personnes immigrantes adultes<br>– Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées | | ✓ |
| Cours réguliers à temps partiel | | ✓ |
| Cours spécialisés à temps partiel | | ✓ |
| Cours de français en entreprise | | ✓ |
| Centre d'autoapprentissage | | ✓ |
| Cours de français en ligne | | ✓ |
| Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger | | ✓ |

**Tarifs des services**

Le 1er janvier 2012, tous les tarifs du Ministère ont été indexés conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

TARIFS EN VIGUEUR

| | Jusqu'au 31 décembre 2011 | À compter du 1er janvier 2012 |
|---|---|---|
| **IMMIGRATION** | | |
| Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration (pour une période de deux ans) | 1 000 $ | 1 032 $ |
| **Immigration permanente** | | |
| Demande de certificat de sélection du Québec | | |
| Gens d'affaires | | |
| Investisseuse, investisseur | 3 899 $ | 4 003 $ |
| Entrepreneure, entrepreneur | 962 $ | 988 $ |
| Travailleuse, travailleur autonome | 962 $ | 988 $ |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié (Programme régulier et Programme de l'expérience québécoise) | | |
| Requérante principale, requérant principal | 395 $ | 406 $ |
| Épouse, époux ou conjointe, conjoint de fait | 152 $ | 156 $ |
| Chaque enfant à charge | 152 $ | 156 $ |
| Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur | 177 $ | 182 $ |
| Demande d'engagement de parrainage familial | | |
| Principale personne parrainée | 253 $ | 260 $ |
| Chaque membre de la famille qui accompagne la principale personne parrainée | 101 $ | 104 $ |
| **Immigration temporaire** | | |
| Demande ou renouvellement d'un certificat d'acceptation du Québec | | |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | 101 $ | 104 $ |
| Personne en séjour temporaire pour un traitement médical | 101 $ | 104 $ |
| Travailleuse temporaire spécialisée ou peu spécialisée, travailleur temporaire spécialisé ou peu spécialisé | 177 $ | 182 $ |
| Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur [10] | 177 $ | 182 $ |
| **AUTRE** | | |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec [11] | 106 $ | 109 $ |

10. Exception pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.

11. Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.

| | Coût moyen par dossier* |
|---|---|
| **IMMIGRATION** | |
| **Immigration permanente** | |
| Demande de certificat de sélection du Québec | |
| Gens d'affaires | |
| Investisseuse, investisseur | 3 234 $ |
| Entrepreneure, entrepreneur; travailleuse, travailleur autonome | 1 011 $ |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié | 876 $ |
| Personne réfugiée ou en situation semblable | 534 $ |
| Demande d'engagement de parrainage familial | 226 $ |
| **Immigration temporaire** | |
| Demande de certificat d'acceptation du Québec | |
| Travailleuse, travailleur temporaire | 458 $ |
| Travailleuse, travailleur agricole | 40 $ |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | 112 $ |
| **AUTRE** | |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | 276 $ |

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010.*

## RESSOURCES INFORMATIONNELLES

### EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉBOURS PLANIFIÉS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) ET LE TOTAL DES DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE 2011-2012

Inspiré par les orientations et les objectifs ministériels établis dans son *Plan stratégique 2008-2012* et pour continuer d'offrir des services de qualité à la clientèle, de revoir ses façons de faire et d'améliorer sa productivité et sa performance, dans un contexte de ressources limitées, le Ministère s'est engagé dans un important projet de transformation de ses services et de modernisation de ses systèmes d'information.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini une trentaine de projets qu'il a déjà démarrés ou qu'il entend réaliser au cours des prochaines années. Ces projets sont inscrits au *Plan triennal des projets et des activités en ressources informationnelles 2011-2014* (PTPARI) du Ministère et totalisent un investissement d'environ 45 M$.

À la suite d'un diagnostic organisationnel sur la gouvernance de la transformation, la gestion de projets et les choix technologiques, le Ministère a décidé de mettre en œuvre ces projets de transformation en accordant la priorité à ceux qui génèrent le plus de bénéfices et de gains de productivité et en prenant en compte la capacité organisationnelle à réaliser ces projets. Ainsi, plutôt que de réaliser les trente projets dans la séquence initialement prévue au PTPARI 2011-2014, il a été décidé de revoir leur portée, de fusionner certains d'entre eux, de poursuivre les projets déjà amorcés et de les regrouper sous deux leviers stratégiques porteurs de bénéfices :

- La transformation du processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés, qui s'intègre dans la démarche de modernisation et de transformation des services entreprise par le Ministère depuis 2008;
- Le *Plan personnalisé d'intégration*, qui s'appuie sur une offre de service concertée avec les partenaires du Ministère.

Le tableau ci-dessous présente les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012.

| | Projets de développement (milliers $) | Activités de continuité et d'encadrement (milliers $) | Total (milliers $) |
|---|---|---|---|
| Débours planifiés en ressources informationnelles au PTPARI 2011-2014 | 12 196 | 5 808 | **18 004** |
| Débours réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 | 3 667 | 4 512 | **8 179** |
| Écart | 8 529 | 1 296 | **9 825** |

En 2011-2012, le Ministère a mis en œuvre 24 projets en ressources informationnelles, dont les travaux se situaient dans l'une ou l'autre des grandes phases d'un projet, soit celles relatives à l'étude d'opportunité, l'étude de faisabilité, l'architecture, la réalisation ou l'implantation.

Globalement, la variation entre les débours planifiés pour les projets de développement par rapport à ceux réalisés au cours de l'exercice 2011-2012 est de l'ordre de 8,5 M$ et s'explique principalement par les décisions prises par le Ministère relativement aux projets.

Le Ministère a axé la nouvelle planification des projets sur ses leviers stratégiques :

- Pour six de ses projets non prioritaires, il a reporté les travaux préalables initialement planifiés en 2011-2012. Les investissements prévus et établis à hauteur de 941 K$ pour l'exercice 2011-2012 ont été reportés en totalité.
- Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a réalisé les travaux préalables (études d'opportunité et de faisabilité) de 5 projets d'optimisation de ses processus d'affaires portant sur l'immigration des travailleuses et travailleurs temporaires, le parrainage individuel, les travailleuses et travailleurs qualifiés, l'information, la sensibilisation et le soutien à l'intégration, ainsi que la comparaison des études effectuées à l'extérieur du Québec avec le système scolaire québécois.
- Le Ministère a aussi réalisé une étude d'opportunité pour un système de gestion de l'information basé sur un entrepôt de données ainsi qu'une analyse sur la faisabilité d'un processus d'authentification et de gestion électronique des documents pour les dossiers clients. La planification du projet d'élaboration d'un nouveau plan de classification pour la gestion documentaire prévu au PTPARI a été ajustée pour assurer l'arrimage de ces travaux avec les orientations données à la gestion électronique des dossiers clients. La mise en œuvre de ces projets selon la nouvelle planification du Ministère se solde par un écart négatif de 2,4 M$ par rapport aux débours prévus initialement en 2011-2012.
- Le Ministère a réalisé, en 2010-2011, les travaux d'architecture pour le développement de deux nouveaux services en ligne. La mise en œuvre de ces projets a été reportée pour ajuster la solution et la portée de ceux-ci en fonction des orientations définies dans le cadre des travaux menés dans son levier stratégique *Plan personnalisé d'intégration*, permettant ainsi de maximiser les bénéfices de ces projets. À la suite de ces travaux, le Ministère a élaboré les dossiers d'affaires aux fins d'approbation par les autorités gouvernementales. Ces projets visent la refonte du site Internet ministériel et le développement des services d'intégration en ligne pour les personnes immigrantes. Les travaux reportés au prochain exercice sont évalués à 799 K$.
- La révision de la portée du projet relatif à la création d'une banque de données sur les diplômes étrangers et leur équivalent dans le système scolaire québécois ainsi que la systématisation de la démarche ont permis de réduire les coûts et l'échéancier du projet. Ainsi, les débours planifiés en 2011-2012 et qui s'élevaient à 1 M$ ont été réduits de 820 K$ en 2011-2012.
- À la suite de la résiliation du contrat octroyé pour la réalisation technique de deux nouveaux services en ligne (Inscription aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires et Demande de certificat de sélection du Québec pour les travailleuses et travailleurs qualifiés et la clientèle du Programme de l'expérience québécoise), ces deux projets ont été suspendus. Le Ministère a refait un appel d'offres sur la base du même devis et les projets, qui ont redémarré en janvier 2012, devraient être livrés en 2012-2013. Cette situation a cependant engendré le report de 786 K$ des investissements prévus pour 2011-2012 à 2012-2013.
- En matière de francisation, le Ministère prévoyait un investissement de 1,6 M$ pour le développement de nouveaux modules de francisation en ligne de niveau avancé. Le démarrage du projet s'est effectué plus tard que prévu et le débours réel en 2011-2012 a été de 612 K$. L'investissement reporté pour ce projet totalise 1,6 M$.
- Le reste de la variation à la baisse (soit environ 1 M$) s'explique principalement par l'abandon d'un projet portant sur le développement d'un système de gestion des demandes et des dossiers des clients.

| Projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 | Nombre |
|---|---|
| Projets en cours au début de l'exercice | 17 |
| Projets entrepris au cours de l'exercice | 7 |
| Projets en cours à la fin de l'exercice | 19 |
| Projets terminés au cours de l'exercice | 5 |

## PRÉSENTATION DES RÉALISATIONS AYANT AMÉLIORÉ OU PERMIS DE MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE ET AUX ENTREPRISES ET DES PROCESSUS DE L'ORGANISATION

**Contribution au Gouvernement en ligne**

La transformation des services prévue dans le *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère permet de créer des conditions favorables au déploiement d'une plus grande offre de services en ligne à la clientèle. Ainsi, au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a poursuivi ses initiatives de développement du Gouvernement en ligne.

- **Guichet d'admission en ligne à la francisation**
  Dans le cadre de la démarche d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation des personnes immigrantes adultes, le Ministère a entrepris des travaux en vue d'élargir l'actuel dispositif de présentation et de traitement en ligne des demandes d'admission en francisation, qui traite les demandes d'admission aux cours à temps complet, pour étendre ce dispositif aux cours à temps partiel.

- **Le Service d'intégration en ligne**
  Ce nouveau service permettra d'offrir, aux personnes sélectionnées à l'étranger ainsi qu'aux personnes immigrantes, de l'accompagnement et un ensemble de contenus généraux et spécifiques d'intégration socioprofessionnelle. En 2010-2011, le Ministère a réalisé, à l'aide d'un prototype, une expérience pilote auprès de la clientèle ciblée pour bien mesurer ses besoins ainsi que les impacts, les coûts et les bénéfices du projet. Au cours de 2011-2012, le Ministère a poursuivi l'expérience afin d'enrichir davantage la solution en fonction des éléments d'optimisation qui sont apparus.

- **Les modules de francisation en ligne de stade avancé**
  Au cours de la première phase du projet de francisation en ligne, le Ministère a conçu et mis en ligne un cours de français de stade intermédiaire qui a remporté plusieurs prix dont le Prix d'excellence 2009 du Gouvernement en ligne de l'Institut d'administration publique de Québec. La deuxième phase porte sur la conception d'un cours de français en ligne de stade avancé et de modules spécialisés pour certains domaines professionnels. Après l'approbation du projet par les autorités gouvernementales, cette seconde phase a été entamée au cours de l'exercice 2011-2012.

Malgré les difficultés énoncées précédemment, le Ministère poursuit les deux projets suivants :

- **Inscription en ligne aux séances d'information et aux rendez-vous donnés par le Ministère et ses partenaires**
  La clientèle pourra s'inscrire, au moment qui lui convient, aux rendez-vous d'accueil et aux séances d'information offerts par le Ministère. La personne inscrite pourra aussi gérer elle-même certains renseignements versés à son dossier (coordonnées, annulation, report et devancement) et elle sera mieux informée des services offerts par les organismes partenaires du Ministère.
- **Demande en ligne de certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme régulier des travailleuses et travailleurs qualifiés et du Programme de l'expérience québécoise**
  La personne qui fait une demande de certificat de sélection en ligne pourra suivre l'état d'avancement de son dossier et consulter ses échanges de correspondance avec le Ministère.

**Contribution des ressources informationnelles à l'amélioration de la performance organisationnelle**

Afin de respecter les orientations de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes et des entreprises du gouvernement de manière à contribuer au retour à l'équilibre financier du gouvernement, le Ministère a revu ses priorités d'investissement en ressources informationnelles, en accordant la priorité aux projets qui génèrent le plus de bénéfices et de gains de productivité et en prenant en compte la capacité organisationnelle à les réaliser. C'est ainsi que plusieurs chantiers visant l'optimisation des processus suivants ont été entamés au cours de l'exercice 2011-2012 :

- La sélection des travailleuses et travailleurs temporaires;
- La sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés;
- Le parrainage individuel;
- L'information, la sensibilisation et le soutien à l'intégration des personnes immigrantes;
- La comparaison des études effectuées à l'extérieur du Québec avec le système scolaire québécois;
- L'authentification documentaire et la gestion des documents électroniques.

**Sites Internet**

Le Ministère dispose de trois sites Internet :

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches à suivre pour immigrer au Québec (immigration économique), pour y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.

- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir au public de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.

- **Site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca)**
  Ce site propose de l'information sur les activités, les services et les orientations du Ministère. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

La consultation du site Immigration-Québec a connu une progression constante au cours des trois dernières années en raison principalement de l'intensification des campagnes de promotion. Le Ministère a notamment mis en ligne trois nouveaux microsites promotionnels qui comportent des témoignages vidéo de personnes qui ont choisi le Québec : « Toutes nos origines enrichissent le Québec », « Ici, on gagne à parler français » et « Ma place au Québec ».

Les travaux de refonte des sites Internet amorcés par le Ministère en 2010-2011 ont été retardés. Une décision doit être prise relativement à la technologie qui sera mise en place pour supporter les applications du Ministère. Le projet qui a pour objectif de faciliter l'accès à l'information et aux services pour les différentes clientèles du Ministère doit débuter au cours des prochains mois.

FRÉQUENTATION DES SITES MINISTÉRIELS (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS), 2009-2010 À 2011-2012

| Sites | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| www.immigration-quebec.gouv.qc.ca | 608 115 | 817 622 | 942 271 |
| www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca | 10 316 | 6 671 | 6 556 |
| www.micc.gouv.qc.ca | 42 920 | 43 926 | 53 737 |
| **Total** | **661 351** | **868 219** | **1 002 564** |

**Site intranet**

En plus de permettre de suivre au quotidien les activités ministérielles et de favoriser la circulation de l'information, le site intranet offre maintenant, par l'entremise de la Vitrine de la transformation, la possibilité de s'informer sur l'évolution des grands projets qui touchent l'organisation.

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés à l'égard de l'intranet réalisé dans les premiers mois de 2012 serviront à proposer des améliorations au site au cours du prochain exercice.

# ANNEXES

# ANNEXE 1

GLOSSAIRE

***Mise en garde :*** *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

**Aide familiale ou aide familial**
Personne immigrante admise au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[12] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

**Cas humanitaire**
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

**Catégorie d'immigration**
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

**Demandeuse ou demandeur d'asile**
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

**Entrepreneure ou entrepreneur**
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**Étudiante étrangère ou étudiant étranger**
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

**Gens d'affaires**
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

**Immigration autre**
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

**Immigration économique**
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

**Immigration temporaire**
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

**Investisseuse ou investisseur**
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**Minorité visible**
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

**Personne immigrante admise au Québec**
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

**Personne immigrante sélectionnée par le Québec**
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

---

12. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

**Personnes réfugiées ou en situation semblable**[12]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

**Personne réfugiée parrainée**
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

**Personne réfugiée prise en charge par l'État**
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

**Personne réfugiée reconnue sur place**
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

**Programme de l'expérience québécoise**
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

**Requérante principale ou requérant principal**
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection du Ministère*. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

**Regroupement familial**
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

**Résidence permanente**
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :
- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada;
- de demander la citoyenneté canadienne;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :
- de voter ou de se présenter aux élections;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

**Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger**
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

**Titulaire d'un permis de séjour temporaire**
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

**Travailleuse ou travailleur autonome**
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**Travailleuse ou travailleur temporaire**
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour travail.

**Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié**
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

12. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-etudier/refugies-autres/immigrer-humanitaire/definitions.html

## ANNEXE 2

### LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AU 31 MARS 2012

- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (I-0.2, r.0.1)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (I-0.2, r.1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (I-0.2, r.3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (I-0.2, r.5)

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (M-16.1, r.1)

- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q., c. M-37.1)

## ANNEXE 3

### PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

| Nature des responsabilités* | Canada | Québec |
|---|---|---|
| Définition des catégories générales d'immigration | ■ | |
| Sélection, admission et contrôle | | |
| Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.) | ■ | |
| Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du Regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada) | | ■ |
| Délivrance de certificats de sélection du Québec | | ■ |
| Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical) | | ■ |
| Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention | ■ | |
| Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale | ■ | |
| Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire | ■ | |
| Exécution des mesures de renvoi | ■ | |
| Parrainage | | |
| Détermination des clientèles admissibles | ■ | |
| Fixation des barèmes | | ■ |
| Réception et suivi des engagements | | ■ |
| Accueil et intégration des personnes immigrantes | | ■ |
| Attribution de la citoyenneté canadienne | ■ | |

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière et l'adaptabilité.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

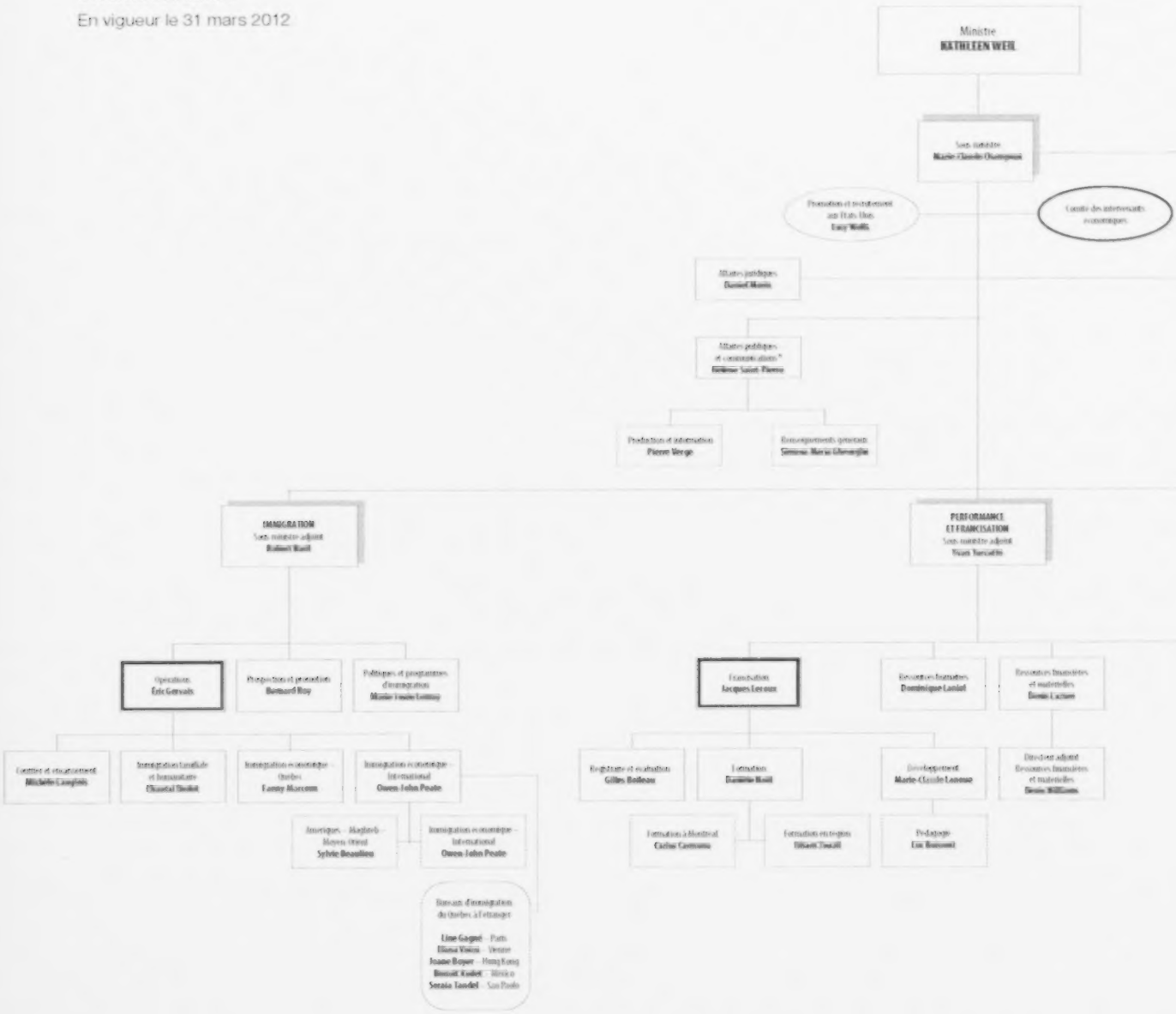
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

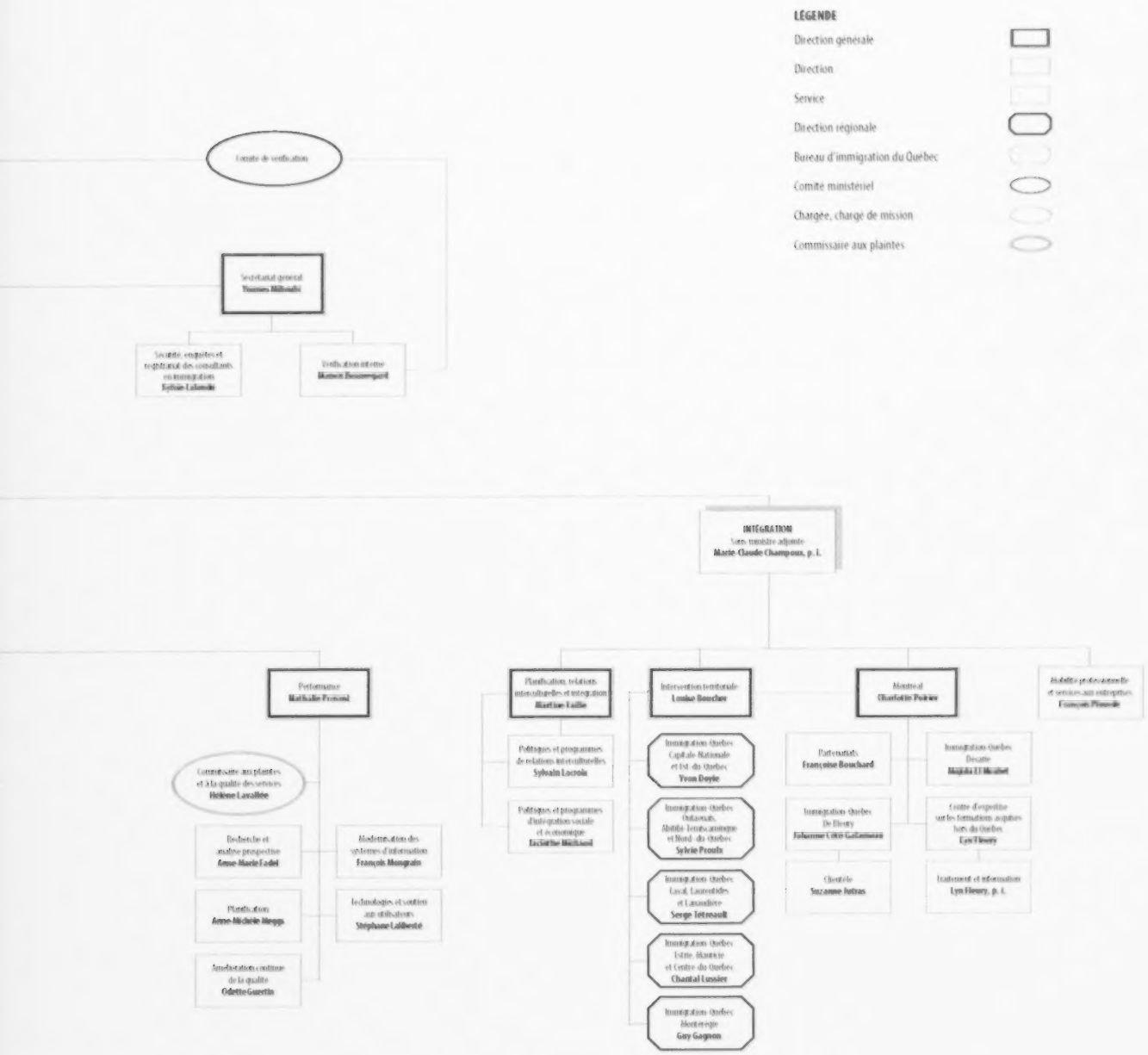
## ANNEXE 4

### ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2012




** Depuis le 1er avril 2006, la fonction communication gouvernementale relève du ministère du Conseil exécutif.*


LÉGENDE
Direction générale
Direction
Service
Direction régionale
Bureau d'immigration du Québec
Comité ministériel
Chargée, chargé de mission
Commissaire aux plaintes
Comité de vérification
Secrétariat général
Vérification interne
INTÉGRATION
Sous-ministre adjointe
Marie-Claude Champoux, p. i.
Performance
Planification, relations interculturelles et intégration
Intervention territoriale
Louise Boucher
Montréal
Charlotte Poirier
Immigration Québec Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Yvon Doyle
Immigration Québec Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
Sylvie Proulx
Immigration Québec Laval, Laurentides et Lanaudière
Serge Tétreault
Immigration Québec Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec
Chantal Lussier
Immigration Québec Montérégie
Guy Gagnon
Partenariats
Françoise Bouchard
Immigration Québec De Fleury
Fabienne Côté-Gallimore
Clientèle
Suzanne Jutras
Immigration Québec Decarie
Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
Lyn Fleury
Traitement et information
Lyn Fleury, p. i.

*Immigration et Communautés culturelles*

Québec

C-0325-FR (2012-11)